PARTS OF THE ORIGINAL DOCUMENT

ARE OF POOR REPRODUCTIVE QUALITY

CERTAINES PARTIES DU DOCUMENT ORIGINAL

SONT DE PIÈTRE QUALITÉ DE REPRODUCTION

LITERACY

The basics of growth

Ontario

Ministry of
Skills
Development

Alvin Curling
Minister

INDEX

1. THE MINISTER'S WORDS 2
2. INTRODUCTION 3
3. THE NEW LITERACY 5
4. BUSINESS AND PERSONAL COSTS 11
4.1 NEW CHALLENGES IN THE WORKPLACE 11
4.2 THE CHALLENGE FOR EMPLOYEES 14
4.3 THE HUMAN DIMENSIONS 17
4.4 THE UNIQUE SITUATION OF FRANCO-ONTARIANS 20
5. SOLUTIONS IN PARTNERSHIPS 21
5.1 COMMUNICATING THE CHALLENGE: The power of the press 22
5.2 A DIVERSITY OF CHALLENGES:
Business 24
Labour and Union 29
Forging the links: community networking 30
Government's role in the partnership 32
6. A TIME TO ACT 34
7. INFORMATION SOURCES 35
7.1 NATIONAL AND PROVINCIAL LITERACY UMBRELLA GROUPS 35
7.2 REGIONAL LITERACY NETWORKS 36

INDEX OF TABLES

Literacy Defined 4
The Ages of Workers in the Labour Force 6
The Climbing Rates of Illiteracy 8
How Business Pays 10
Time Spent Reading in the Modern Workplace 12
Skills Needed in Today's Workplace 12
Who is Illiterate 16
The Learning Centre – A Working Partnership 27

1 THE MINISTER'S WORDS

Our society has many foundations. Literacy is one of them, and in reading these words, you are standing squarely on this crucial building block of our collective achievements. But for far too many of us, the level at which you read this handbook is out of reach.

In the following pages, you will encounter economic statistics and personal stories, cost accountings and the human factor. All of these are facets of the literacy question, and they all add up to one overall message: Literacy is essential. It is basic to growth, for the individual, for the family, for a business, for our competitiveness, for our democracy.

There is much that must be done, and as you will read, much that can be done. In solving our literacy problem, there is indeed a part for every player. I am confident that together, we will be able to bring this most crucial of skills into the lives of all Ontarians.

Alvin Curling
Minister of Skills Development

INTRODUCTION

Literacy, the first task of basic learning, is a universal right and an economic imperative, not a privilege or luxury.

"It's a reading and writing world and without that I know you just can't survive." The words of an adult who recently learned to read and write could as easily speak of our survival as a successful and progressive society.

Although the current illiteracy situation in Canada has produced startling statistics and some frightening forecasts, there *is* a solution for every individual story of illiteracy. There are solutions that work. People can be given the tools of reading and writing.

The following pages trace the broad landscape of illiteracy by drawing together the various elements that have combined to create the current debate.

By understanding how a single person's inability to read and write has repercussions through all levels of society, including Canada's performance on world markets, one realizes the full dimensions of the illiteracy challenge. This booklet traces the reverberations of illiteracy through its many personal and economic dimensions.

By helping all of us understand more about illiteracy, the Ministry of Skills Development hopes to inspire organizations and individuals to join an all-out effort to increase literacy levels throughout society.

LITERACY DEFINED

The United Nations Economic, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) definition of **basic literacy** is,

"a person who can with understanding both read and write a short simple statement on his/her everyday life."

The level is equated with a Grade 5 education.

The UNESCO definition of **functional literacy** is a person's ability to,

"engage in all activities in which literacy is required for effective functioning of his/her group and community and also for enabling him/her to continue to use reading, writing and calculation for his/her own and the community's development."

The level is equated with a Grade 9 education.

The Southam Literacy Survey definition of **functional literacy**, which is based on competency, is,

"the ability to use printed and written information to function in society, to achieve one's goals and to develop one's knowledge and potential."

This booklet deals with functional literacy.
We call it *The New Literacy*.

3. THE NEW LITERACY

A large pulp and sulphate mill introduced a plan for modernization which would allow the company to better compete on the world market. The plan involved the introduction of new technologies, new machinery and complete retraining of all employees. Most employees had been at the plant for a long time, some up to 40 years and many had limited reading and writing skills which led to difficulties coping with training and learning on the new systems. Almost one-third of employees quit. Some senior workers could not read the instruction manuals. An accident occurred causing $200,000 in damage to the new system.

. . . a disturbing reality from the modern workplace — a workplace in evolution, an environment burgeoning with change.

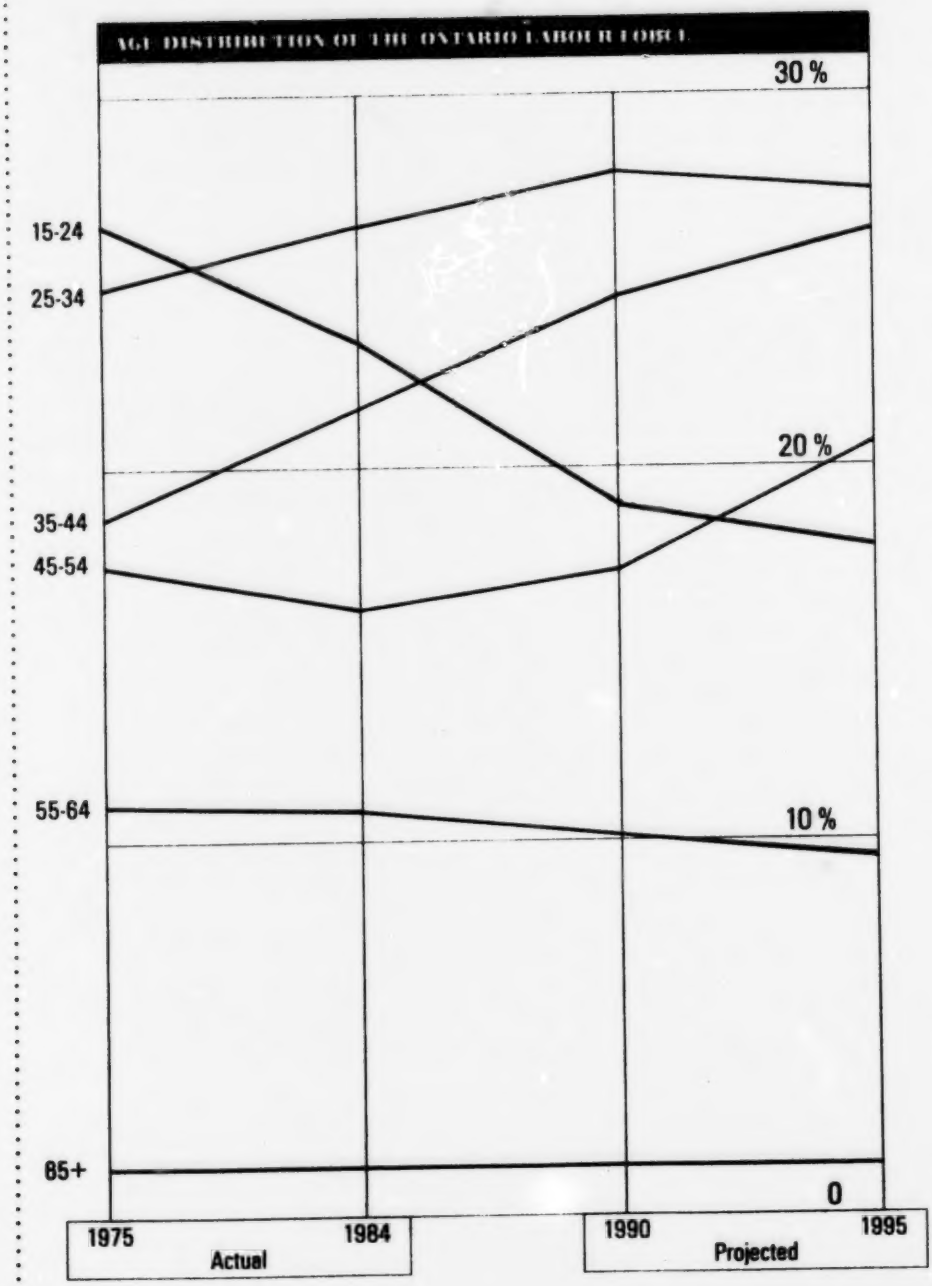
Every worker is challenged; there are no exceptions. It is critical that we develop a training culture to ensure our continued economic growth. Yet newspapers, studies, reports all tell an increasingly alarming story — one of climbing rates of illiteracy.

New technologies call on workers to develop increasingly sophisticated skills — complex communications and comprehension skills which, in many cases, our education has not prepared us for. The lack of these communications skills, which leads to an inability to cope with new technologies, points to the loss of billions of dollars in reduced productivity, lower efficiency and an increase in accidents.

The need of many workers to broaden their foundation of basic skills creates a unique challenge for business. In reality, business is challenged to support employees in keeping pace with rapidly-advancing technology.

In this respect, literacy no longer simply means the ability to read and write. Now it means the ability to meet demands new technologies place on us: for increasingly sophisticated reading, writing and numeracy skills.

"For the individual, knowing how to read and write can mean the difference between unemployment and employment, between isolation and involvement, between frustration and fulfilment.
For our country, it means the difference between competing in the international marketplace with a literate, well-trained work force — and falling behind our more advanced competitors."
Premier David Peterson


AGE DISTRIBUTION OF THE ONTARIO LABOUR FORCE
30 %
20 %
10 %
0
15-24
25-34
35-44
45-54
55-64
65+
1975
1984
1990
1995
Actual
Projected

A new definition of literacy is needed for today's information-oriented and technological society.

Functional literacy is the term used to identify the new form of literacy which is of most concern to Canadian society today.

The concept of functional literacy evaluates a person's literacy skills according to the communications requirements of his or her work or social situation. It helps identify people whose literacy skills are not high enough for them to do their job properly.

This new literacy brings demands that go well beyond individual stresses and traumas in the workplace. Low literacy levels of workers affect Canada's ability to perform in the increasingly competitive international marketplace.

Our ability to compete with our trade and industrial rivals is seriously compromised if the literacy and educational attainment of our workers is not brought closer to the standard of the rest of industrial nations. For example, 95% of Japanese workers have the equivalent of two years of education at an American college. Sweden, which competes with Canada in several industries, boasts a functional literacy rate of 92%, compared with Canada's rate of 83%, according to the Southam Literacy Survey.

The need for ongoing worker training is driven not only by competitive pressures, but by the changing demographics of our work force.

The number of youths in the workplace will decline by nearly 25% in the next 10 years. Until recently, when new technology created a demand for skills beyond those of current employees, businesses simply hired young, trained employees to fill the positions. However, there simply will not be enough young people to meet future skills requirements. Existing employees will have to be retrained.

A municipality purchased two large modern pieces of snow removal equipment. The regular operator of the municipality's snow removal equipment tested out the new machines and caused $60,000 worth of damage. He could not read the operating manual.

THE CLIMBING RATES OF ILLITERACY

In Ontario

- 14.5% of Ontario adults have less than a Grade 9 education*
- 16% of Ontario adults are functionally illiterate*
- 8% of Ontario adults are basically illiterate*

In Canada

- 17.4% of the Canadian adult population has less than a Grade 9 education†
- approximately 17% of the paid work force in Canada is functionally illiterate*
- in a survey of the auto parts industry, 30% of the firms reported inadequate literacy and 40% reported inadequate numeracy skills

* from Southam Literacy Survey
† UNESCO figures

Illiteracy's effects are profound in other ways. Professor Larry Mikulecky, a literacy expert at Indiana University in the United States, says to the extent that we have people with basic skills appropriate to a third world subsistence economy, to that same extent we will have within our midst a third world subsistence economy.

People enjoying a higher standard of living will have a choice: to either support these people at a first world level or allow them to live a third world existence in our midst.

The statistics uncovered by reports and studies force us to look at the people around us in the office or plant and wonder to what extent illiteracy touches our own lives through the people we work with daily. Do we know someone like Denny (quoted on this page)? Are we turning a blind eye to what he goes through every day?

The literacy situation is a challenge to business which can support all workers in upgrading their education and maintaining literacy skills at a level that enables them to contribute fully in our rapidly-changing society.

"I drove a delivery truck. I couldn't read the street signs but I got around alright. Bay Street — I knew it started with a B and Wellington with a W. That's how I got around. Then one day I was on the Queen Elizabeth Expressway and went west when I was supposed to go east. I ended up in Hamilton with a load of first-class mail. I delivered it to the post office — there's a Bay Street in Hamilton, like in Toronto. When I got back and they said 'you took it to the wrong place.' I said, 'No, it was a post office,' because I knew the P. But they said it was the wrong city. The first class postage was only good till midnight. I had to drive back and pick it up and deliver it before midnight."

— "Denny", a 40-year-old Toronto resident enrolled in basic literacy training. Prior to enrolment he could not read or write. His words and the words of others like him bring the human dimension of illiteracy to many pages of this booklet.

HOW BUSINESS PAYS

- **$4.15 billion annually** — the estimated direct cost of illiteracy to Canadian business (could be far higher). Of the $4.15 billion it is estimated that:
  - **$2.5 billion** is lost annually in reduced productivity
  - **$1.6 billion** is the cost of industrial accidents caused by illiteracy
  - **$0.5 billion annually** is spent in direct training

- **$10.7 billion annually** — the conservative estimate of the total drain on Canadian society caused by illiteracy:
  - **$8.8 billion** in lost earnings
  - **$1.6 billion** in industrial accidents (also listed under costs to business)
  - **$0.17 billion** in unemployment expenses
  - **$0.08 billion** in federal prisons
  - **$0.03 billion** in federal adult education

Illiteracy also drains industrial dollars through:

- Lost productivity:
  "It is possible that Canadian corporations lose $1 billion through lost productivity caused by illiteracy."

- Poor, inconsistent product quality.
  "Problems with illiteracy can lead to poor or inconsistent product quality as well as excessive scrap production. Inability to read manuals leads to poor product quality and damage of manufacturing equipment."

- Excessive supervisory time.

- Lack of ability to be trained or promoted.
  "The inability to read prevents employees from being trained or promoted. Employees sometimes refuse to take a promotion if reading is required."

- Poor morale and absenteeism.
  "The illiterate individual has no drive or self-esteem and is made more stressful than normal. The effects of stress are reflected in the workplace in terms of attitude and morale."

From the Canadian Business Task Force on Literacy report, *"The Cost of Illiteracy to Business in Canada"*, October, 1987.

4. BUSINESS AND PERSONAL COSTS

4.1 NEW CHALLENGES IN THE WORKPLACE

"The easiest way to reach people with low literacy is in the workplace. Businesses should have workplace literacy programs for their own best interest. For every dollar spent on literacy upgrading they get $5 back in increased productivity."
Peter Calamai, Southam News
Co-author of "Broken Words", a booklet based on the Southam Literacy Survey

Canadian companies anticipating the more competitive world of the '90s are realizing their plants have to run at greater capacity and with more efficiency than ever before. Everywhere, companies are retooling, modernizing, installing sophisticated new technology.

However, the benefits of increased productivity may not be realized if employees are not properly prepared for radical changes in their work environment.

Employees on today's plant floor or in the modern office who have limited reading and writing skills become anxious and frustrated as they see new, complicated technologies threatening their jobs. Companies lose money through absenteeism and a high turnover rate. Workers are reluctant to be promoted. Accidents are more likely to occur, causing injury to workers and damage to machinery.

With the advent of automated stock control and warehousing, computer assisted manufacturing and robotics, word processing and computerized bookkeeping, unskilled jobs are now on the decline, pushing up the salaries of skilled workers. General Motors reports that in 20 years the ratio of its skilled worker to assembly-line worker will be one to one.

A hospital introduced a computer system for its staff in the dietary department. Hospital administrators discovered that some of the dietary staff could not read the computer printouts, which meant that they were unable to read the instructions for patients' diets. The dietary staff were guessing at the instructions for feeding patients by looking at the size and positioning of words on the patients' menus. For example, tea is the only three-letter word in the beverage section of the menu.

TIME SPENT READING IN THE MODERN WORKPLACE

- most jobs require two hours of reading per day ranging between Grade 10 and Grade 12 level
- blue collar workers are reading about 97 minutes per day: forms, directions, order forms, printouts
- retail, clerical workers read three hours daily
- most categories of workers read more than students
- only 2% of occupations studied required no reading

From a study by Professor Larry Mikulecky, Indiana University

SKILLS NEEDED IN TODAY'S WORKPLACE

- written communication
- logic and analysis
- basic science
- mathematics
- understanding of economic and cultural environments
- problem solving
- entrepreneurial skills

From the report of the National Advisory Panel on Skill Development Leave

In many industries quality of production is being decentralized to the level of the work station on the shop floor. Employees are being asked to work in semi-autonomous groups with supervisors promoted from among their ranks. They are required to monitor their own work, read instructions, diagnose problems, input numbers and read from operating manuals. They must also communicate problems to fellow workers and use analytical thinking to arrive at solutions.

Technology is advancing so rapidly that the required literacy skills for one person in a specific work environment may change several times within that person's working life. Studies also show that people may hold up to seven different jobs during their lives. More and more, workers need to be multi-skilled.

The functionally illiterate worker faces the same bleak future which confronts an industry that does not meet the challenge of training its workers.

Effective learning on the job is crucial. Problems arise when the language as well as the substance of instruction manuals and training programs are above the comprehension level of the average worker. As a result, dollars are wasted on expensive training programs that are over the heads of some workers.

A Canadian plant decided to introduce a system of robotics to upgrade its maintenance department. A training program in the new system was required for the workers in that department, many of whom were senior workers. The instruction was at college level. Preliminary testing of the workers was done by the local skills training office and it was discovered that more than half had less than Grade 8 education. Because of the sophistication of language in the training program, a year of basic skills upgrading was recommended before the workers were trained on the new system.

Those who entirely lack necessary skills and have no opportunity to develop them will have fewer chances at available job openings in the future, increasing the burden of unemployment insurance and welfare on the rest of society.

"Jobs that will be growing will include administrative, technical and higher level service jobs. The illiterate individual will therefore be shut off from a large number of jobs in the future."
The Canadian Business Task Force on Literacy

Low literacy skills create particular stresses in the workplace. Senior workers in industry who do not have the literacy skills to learn new technologies are a highly sensitive group. They are usually intensely reluctant to be identified and will go to great lengths to hide problems with reading, writing and numeracy.

Studies indicate that workers in need of skills training are found throughout the general work force, and are not just confined to low skill occupations.

The Southam Literacy Survey found that less than 2% of illiterate adults are enrolled in remedial literacy programs and less than 10% say they would enrol.

"An executive in a large marketing firm with an annual salary of $60,000 had inadequate writing skills. He hired freelance writers to do all his proposal and report writing, costing the company thousands of dollars a year."

These employees become frustrated with new technologies or new work situations and are anxious about losing their jobs. They are very reluctant to be singled out for having low literacy skills. Workers feel that being identified as needing literacy training is like having a stamp that says "Dummy" put on their foreheads, a Skills Training Consultant said.

Because of low literacy skills, some workers are unable to acquire skills for higher positions, often preventing them from being promoted. Worse, employees have been known to refuse promotions that might reveal a lack of literacy skills. In the end, these employees spend a lifetime with little or no chance for advancement.

"They (illiterate welfare recipients) are on welfare because they won't put up with being called stupid in their jobs. They say: 'If I could read I'd love to give government back their money and take back my manhood.'"
— "Denny"

In contrast, there are illiterate adults who are intensely aware of their need for literacy training, but have no time to enrol in a program.

A single mother of two children who had almost no reading and writing skills worked in a chicken-packing factory. Part of her job, which caused her a great deal of anxiety, was to label the packages of chicken parts that she made, such as wings or legs. She had someone show her how to write the few words she needed and memorized them. She managed to get by but was terrified that her boss would find out that she couldn't read and write and would fire her. She needed the job to support her children. While she desperately wanted to learn to read and write she did not have time to take literacy training. She was up at 5:00 every morning to take her children to her mother's for the day while she worked.

It is difficult for many adults, particularly those working and those in low income brackets, to drop everything and go back to school. Many people are intimidated by the registration process and paperwork associated with institutional programs.

WHO IS ILLITERATE

- 15% of people in Ontario between the ages of 18 and 34 are illiterate*
- 35% of people in Ontario over 35 years of age are illiterate*
- slightly more men than women lack communication skills. 53.5% of illiterate adults are male and 46.5% are female
- 60% of illiterate adults in Ontario have at least some high school education; 5% of these claim to be university graduates*
- in Canada, one-third are high school graduates and 8% are university graduates*
- the Ontario Ministry of Education estimates high school dropout rates at 32% from public and private schools in Ontario
- community colleges state that 25% of their students are functionally illiterate
- 78% of Canadian illiterates were born in Canada*
- 63% of Ontario illiterates were born in Ontario*
- 86% of functionally illiterate adults held a job in the last year
- the personal incomes of literate adults are 44% higher than for illiterate adults*

* From the Southam Literacy Survey

"Educationally disadvantaged Canadians encounter multiple obstacles to economic and social participation. Their incentive is to remain invisible, and in this they have largely succeeded to date,"
— states the 1984 report of the National Advisory Panel on Skills Development Leave.

Illiterate adults carry a grave social stigma and are often intensely reluctant to call attention to their situation.

Many people lacking literacy skills suffer from low self-esteem and feelings of alienation. Literacy tutors report their students often consider themselves in a lower class than people who can read and write.

Many have been told all their lives that they are stupid and they soon come to believe it, which further discourages them from trying to learn. One young Native woman who spent her childhood in special classes was told she was a menace to society.

It is very difficult for those who lack literacy skills to develop goals for themselves and visions of a better life. They assume that life holds nothing for them, that they are not important.

"In Grade 3, I wasn't picking up the reading and writing. I thought there was something wrong with me so I went to the hospital. I had a professional doctor tell me there was no more opportunity for me, he told me: 'That's all you'll ever know, you'll never read and write.' All my life I felt like 'stupid' was written across my forehead. Even when I was taking the streetcar, I couldn't read Queen Street, I didn't know if I was getting off at the right stop. I kept to myself a lot . . . you really live through hell."
— "Denny"

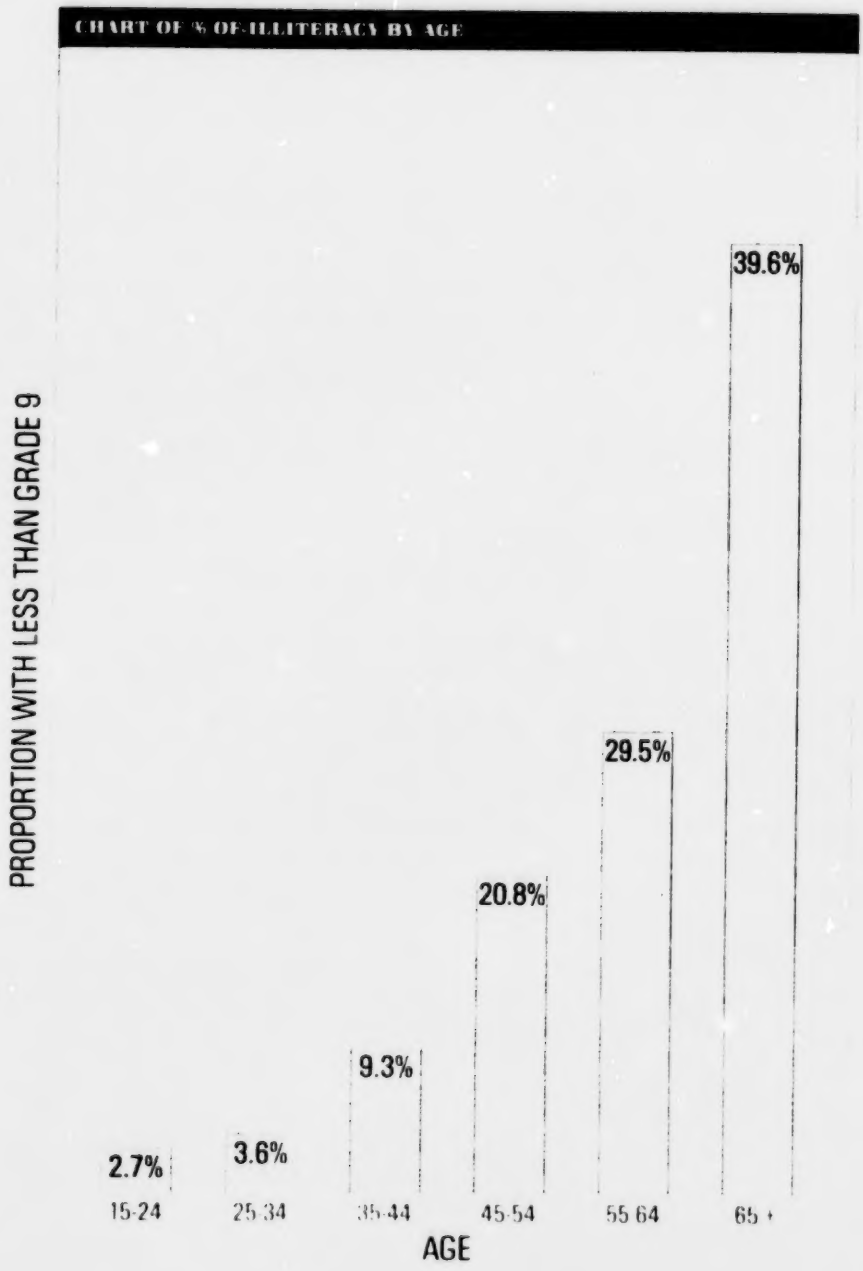


CHART OF % OF ILLITERACY BY AGE
PROPORTION WITH LESS THAN GRADE 9
2.7%
3.6%
9.3%
20.8%
29.5%
39.6%
15-24
25-34
35-44
45-54
55-64
65 +
AGE

Children of illiterate parents are more likely to be illiterate, according to the Canadian Association for Adult Education in a 1984 study. It noted that the educational background of parents has significant impact on the study habits of children in schools. Seven-eighths of people with zero to eight years of education had mothers and fathers with the same. One in three of all children of parents with zero to eight years of education proceed no farther than that level.

Certain social conditions show higher levels of illiteracy. One of the highest concentrations of illiteracy in Canadian society exists in the correctional system. In 1978, 78.2% of federal prison inmates had less than Grade 10 education.

Low literacy levels are also more prevalent among welfare and unemployment insurance recipients. They are often isolated from the working community. The longer they are out of the work force, the more alien an environment it becomes, particularly in this time of advancing technology. Workplace requirements often seem to them to be beyond their abilities.

Sole support mothers receiving social assistance are particularly isolated because they are tied to their homes and children, unable to look for work or for ways to upgrade their skills. They need special support services to help them overcome psychological and physical barriers to literacy training.

Other specific groups of people have been at a disadvantage in gaining an education through regular institutional channels and have higher than average percentages of illiteracy. Special programs need to be more fully developed to give these groups complete access to reading, writing and numeracy training. Canada's Native People, and people with disabilities are a few of the groups who need special attention in literacy training.

"I have a little daughter who's eight now. And she is in Grade three, Kimmy. Kimmy scares me sometimes because I look at her and I feel maybe she's following in my footsteps. I hope not. You see Kimmy is having trouble reading, too. I understand her frustration, her hurt, so I sit with her sometimes at night and we read."
— "Carol", enrolled in a literacy program and learning to read and write.

4.4 THE UNIQUE SITUATION OF FRANCO-ONTARIANS

Because of their status as a linguistic minority, Franco-Ontarians have to cope with a different literacy problem.

Until recent reforms, many Franco-Ontarians were only educated in English, while French was the language used at home. As a result, many Franco-Ontarians developed verbal skills in French which were not supported by written skills, and reading and writing skills in English were not supported outside the classroom.

Therefore, many Franco-Ontarians have not been able to achieve full literacy in either language, leading to high rates of illiteracy. A 1981 census study found that over 30% of Franco-Ontarians between the ages of 25 and 64 had less than Grade 9 education. Recent studies place that figure at as high as 40%.

SOLUTIONS IN PARTNERSHIPS

"Learning to read and write has given me more courage. It's given me a feeling of being able to say, 'now I know what I want. And I'm going after it.' I know that my dreams can come true."
— "Carol"

People who need literacy programs the most are isolated and hidden. They are a voiceless, alienated group with little power to make their needs known through normal channels. They have reduced political power because they often do not vote. They cannot respond to questionnaires and polls to make their opinions and requirements known. Only the immediate community, employers, friends and family can identify and encourage those who need literacy training.

Many employers fail to recognize the magnitude of the problem. The Southam Survey found that most employers do not consider illiteracy a problem. They also feel that government should be responsible for training people who have low literacy skills.

The number of adults needing basic skills training, and the difficulty of reaching out to them is too great for just one institution, such as government, to effectively handle. All of society — business, labour, union, education, community volunteer groups and government — must become partners in shouldering the responsibility.

Retraining is an involved process which requires a strong commitment from an employer. Experience shows that it takes 100 hours of intensive learning to raise the real literacy level of someone by one grade level.

A young man working as a mail room clerk was about to be fired because of his poor job performance and lack of improvement. Mail was constantly being misfiled and incorrectly delivered. He appealed for help and, after six months of literacy training, received a promotion and a pay increase. His employer reported a complete, positive change in the man's confidence.

5.1 Communicating the Challenge: The Power of the Press

The media is a powerful and willing vehicle for conveying stories of individual human experiences, and it is through the Canadian newspapers, radio and television that most of us have shared the trials of the illiterate adult.

From the pages of *Saturday Night*, to CBC Radio's *Morningside*, from major metropolitan newspapers to small town weeklies, the Canadian media continues to expose the problems of literacy in human and compelling terms. The Canadian print media particularly has a solid economic stake in advocating action.

Southam Inc., one of Canada's major newspaper chains, went one better and commissioned the first literacy survey in Canada based on competency tests rather than grade level attainment. The survey, conducted in September, 1987, generated hundreds of telling articles that put faces to the statistics in many newspapers.

Peter Calamai of Southam News, who wrote dozens of pieces on the subject, and who was a moving force behind the Southam survey worries about the media's usual short attention span.

"In terms of ongoing awareness, it's difficult to get media to make long term commitments. Their own interest often wanes at a time when the public interest is peaking. So, maintaining media's role in creating awareness can be difficult."

Newspapers and the publishing industry in general, have a deep economic stake in the literacy issue. Interested, literate adult readers are the industry's lifeblood. This, together with many committed editors and publishers, makes the industry one of the more powerful forces in exposing the problem, creating a climate of hope, and animating community action.

For example, the Owen Sound *Sun Times*, through its publisher John Doherty, has not only fully covered the issue, but has developed materials for community literacy programs. The paper is even spearheading the Newspaper Literacy Coalition, a loose grouping of 17 like-minded newspapers across the country.

Electronic media enters the literacy issue from another perspective. While television is often blamed for contributing to illiteracy by displacing written material, it can also act as a catalyst to promote reading.

Television executives such as Bill Roberts, senior vice president of television for the Canadian Association of Broadcasters, recognize the significant role television has in actually encouraging reading. "...when CBC aired **Anne of Green Gables**, publishers couldn't keep the bookstores stocked with the title," he points out in his article, "TV and Illiteracy." (Broadcaster, August 1988).

Roberts outlines a number of key literacy outreach and programming initiatives television could take, some based on existing American examples. Roberts suggested that broadcasters could join in their respective communities with local school boards, libraries, literacy programs, labour and religious affiliations to assess the problem and focus resources.

Other ideas put forth by Roberts include the involvement of industry associations such as the Agency for Tele-education Canada and Canadian Association of Broadcasters as clearinghouses for ideas and successes generated by broadcasters' involvement with literacy groups, as well as suggesting appropriate public service announcements.

The media's chief role may, however, remain simply keeping the issue alive, showing us the faces, and letting us hear the voices of the illiterate adults.

5.2 A Diversity of Challenges: Business

"I would have to say that business is largely indifferent but not hostile to the whole literacy movement. I wrote to 100 CEOs of large corporations last year asking if they had identified literacy problems in their work force and what are they doing about it. I got 17 replies, 16 of which were form letters from their donations committee and one of which was a thoughtful response. That's indifference."
Paul Jones, President
Canadian Business Task Force on Literacy

SETTING UP A WORKPLACE LITERACY PROGRAM

1. **Assess the needs in the workplace** by talking to employees, union and management representatives. Thought should go into potential changes in the workplace and the literacy or numeracy demands they will create.

2. **Decide in general terms what workers should achieve** from the course. Will it be a short course in vocabulary or a longer course in writing skills? Will it focus on comprehension, math or basic sciences?

3. **Sort out logistics.** Work with union, management or employee organizations to decide on time, location and frequency of classes.

4. **Select a trainer**, either from among company staff or from an outside source and work together to decide the objectives and content of the course.

5. **Enrol employees.** This should be undertaken very carefully. Present the course as a positive opportunity for ongoing education and career advancement.

6. **Evaluate the program.** Keep track of the program to ensure that it stays on course and to address problems that may arise. It will help plans for future programs.

The Ministry of Skills Development and the Secretary of State have funded George Brown College to offer a course to train trainers. The Ministry may be able to identify qualified trainers in your area.

OTHER STEPS FOR BUSINESS AND BUSINESS ORGANIZATIONS

- Ensure that all internal communications, safety information and orientation material for employees, as well as marketing material, are written in plain, clear English. There are organizations and consultants who can review your written materials to determine whether they are likely to be understood by the audience for which they have been prepared.

- Fund the development of materials directly related to literacy in your company's particular industry. A collection of modules will then be developed which reflect real activities in the workplace. Literacy workers can use these materials in a variety of situations — in workplace, community, high school and pre-apprenticeship programs.

- Support local literacy groups with funds or services such as mailing, producing or printing materials for training learners or workers.

- Indicate an openness to labour/management co-operation on literacy issues.

- Endorse or join organizations promoting literacy and encourage executives to serve on boards of literacy organizations.

- Include literacy items in internal publications and customer mailings.

The following are a few examples of innovative business groups involved in literacy. Many more such initiatives are needed.

The **Canadian Business Task Force on Literacy** is a high profile example of the business community joining forces to make a contribution to literacy. The Task Force is a group of business executives who are concerned with making businesses increasingly aware of the extent of illiteracy. They researched the costs of low literacy skills in society and the resulting report was a major step in drawing the attention of the business world.

General Motors has set a precedent in a commitment to literacy training for its employees. It has also set an outstanding example of labour and business working together to support the worker.

In the fall of 1987, General Motors and the Canadian Auto Workers Union showed great foresight and awareness of future requirements of the workplace. They made a joint commitment to give every GM employee equal opportunity to achieve highly skilled positions. To achieve their goal, both bodies committed to making literacy and skills upgrading training available to every employee and GM will spend $250 million over the next five years educating its employees.

GM employees can now complete their high school education through workplace programs and qualify for apprenticeship and skilled trades courses on new technologies. They also have access to basic literacy training at GM facilities.

GM is continuing to investigate various government and work place programs. From its research the company will create a program of literacy training and skills upgrading to place in every GM plant. It also hopes to create a model to share with the rest of the work force.

A middle aged labourer with excellent leadership and human relation skills, and in depth knowledge of his field, received a promotion. His supervisor then discovered that the man could not read the work order memos with his very limited reading skills. He was encouraged to take literacy tutoring, which he did. His memo reading and writing skills are now well developed, and he says for the first time he has the confidence to look at his children's homework.

THE LEARNING CENTRE — A WORKING PARTNERSHIP

The Learning Centre in Ottawa, a newly-opened storefront literacy program, is an outstanding example of a partnership between business — including corporations and local merchants — two levels of government and educational institutions.

Apple Canada, Apple Education Foundation, Carleton University, the Ottawa Board of Education, the Ottawa-Carleton Learning Foundation, the Ministry of Skills Development and the Secretary of State were founding partners, contributing funds, staff and equipment to pilot Canada's first storefront adult literacy centre. The Learning Centre uses computer technology for teaching adults literacy and numeracy skills. It is also a research facility for professionals to test the use of computers in adult education and to evaluate and develop software.

The Learning Centre partnership consists of:

Apple Canada
Apple Education Foundation
Autoskill Inc.
Carleton University
Computer Connection
MECC (Software) Inc.
Microsoft Canada
Ottawa Board of Education
Ottawa-Carleton Coalition for Literacy
Ottawa-Carleton Learning Foundation
Ontario Ministry of Skills Development
Ontario Ministry of Education
Rideau Street Merchants Association
Robinson/Ogilvy Ltd.
Secretary of State
The Ottawa Citizen
UNISYS

Another member of the automotive industry, a large auto parts manufacturing company, was faced with laying off some of its workers. Instead it set up continuous training, which offered educational opportunities to all employees. Portable classrooms are on the worksite. A variety of subjects are now offered and are highly successful; workers from all parts of the organization are taking advantage of the opportunity to improve their skills.

Members of the publishing industry have pulled together to promote literacy. According to the Business Task Force on Literacy, their "**Canadian Give the Gift of Literacy** campaign offers the best example to date of how one industry sector can cooperate to raise awareness of illiteracy among its own members and the general public."

The Canadian Give the Gift of Literacy Foundation is a co-operative fundraising effort in the publishing industry that grants monetary awards to both national and community literacy groups. In 1986, 37 publishers and 5 related businesses raised funds for the grants. Coles the Book People provided a start-up grant and 18 publishers donated a percentage of book sales. Authors, freelance writers and book stores donated a portion of sales and earnings.

Harlequin Books placed Give the Gift of Literacy advertisements on the backs of all Harlequin titles. It also donates funds and supplies to the Give the Gift of Literacy Foundation, and circulates in-house literature explaining illiteracy.

Abitibi-Price, the giant pulp and paper company, has played a leading role as a private sector organization involved in literacy since 1947. Traditionally, the company has made donations to literacy groups and sponsored labourer-teachers.

It now supports the Canadian Business Task Force on Literacy's objective of educating the business community in the financial cost of illiteracy and has pledged funding to the Task Force over a three-year period.

"The labour movement has a major role to play in expanding and improving the opportunities for life-long learning of workers in Canada."
Literacy Magazine, Movement for Canadian Literacy, Spring 1988

Employees are generally very sensitive about being labelled as illiterate. They fear being singled out as individual cases of illiteracy, feeling it could threaten their job security. They are often more open to skills upgrading when they are approached and trained as a group.

As union and labour organizations are naturally sensitive to the needs and rights of employees, several Ontario labour councils have had literacy programs in place for several years. Such organizations as the Ontario Federation of Labour, the Labour Council of Metro Toronto and the Hamilton and District Labour Council provide curriculum and trainers while employers provide facilities and pay workers during the training process.

Unions in many industries have encouraged companies to provide workplace training. A large fibreglass factory had difficulties when it promoted employees from the production line to new quality control positions. Although the employees were experienced in judging the consistency and thickness of glass, they had difficulty making calculations to show variations in product production.

Welder upgrading took place in a large Ontario plant, which meant a large pay increase. The president of the union looked at the course outline and estimated that workers would need at least two years of university to pass. Some welders at the plant were known to have trouble with reading and writing. The union gave them a literacy course related to the welding program and the workers who took the literacy course came out on top of the welding training.

The union suggested a course in basic math skills. Both the promoted employees and those who hoped for promotion in the future were trained and easily picked up the necessary skills.

When a large city hospital contracted out its laundry services, many workers lost their jobs because they had insufficient reading and writing skills to be retrained for other positions. Extensive reorganization was taking place that threatened other workers. The union decided to introduce basic skills training. With co-operation from hospital administration, a successful program of courses was scheduled, taking into consideration workers' shifts.

Forging the Links: Community Networking

Literacy organizations at the national, provincial and community level provide an important network of information and materials exchange.

The **Movement for Canadian Literacy (MCL)** is the national organization for literacy practitioners, the people who develop and implement literacy programs. It acts as a development organization, exchanging materials and information, particularly through its journal, "Literacy/Alphabetisation".

The MCL board has elected representatives from almost all provinces and territories across Canada. It works to link and support existing provincial networks while encouraging the development of provincial networks where they do not exist.

The **Ontario Literacy Coalition (OLC)** is the widest ranging English literacy body in the province. Its basic mandate is to link up community-based literacy programs across Ontario. The OLC circulates information on recent literacy developments, primarily through its newsletter and it co-ordinates information on resources, people and materials. The OLC also works to increase public awareness on illiteracy and represent the literacy community to government, media and the public.

The OLC helps communities set up programs. Businesses that want to get involved in literacy in some capacity can contact the OLC for suggestions on how they might contribute.

The **Ontario Native Literacy Coalition** is a similar networking organization made up of the co-ordinators of the 27 Native literacy programs in the province. They exchange information and resources among themselves specific to Native literacy training. Developing programming based on Native culture is particularly important as Natives have recently been given control of their own education. The Coalition links up new Native literacy programs with existing models and is concerned with developing similar networks in other provinces.

Two workers in a plant, who could not read, wanted to be forklift operators. They told their supervisor they could not read and would not be able to pass a written exam. He gave them an oral exam. The workers realized they had a problem and sought literacy training on their own.

The Ontario organization concerned with the promotion of French language and culture, particularly in education, is **L'Association Canadienne Francaise de l'Ontario (L'ACFO).** L'ACFO addresses the very specific educational and cultural needs of Franco-Ontarians. Its 23 local chapters across the province have started a number of community-based literacy programs and are laying the framework for a provincial network to exchange information and materials.

Most major Ontario cities have a literacy organization or coalition that carries the literacy network to the municipal level. For example, the **Metro Toronto Movement for Literacy (MTML)** is Toronto's regional network, linking practitioners from school boards and libraries, community groups and volunteer organizations. MTML provides information and material exchange through its newsletter and workshops. It also provides consultation in setting up programs and literacy worker training.

Church groups, libraries, youth centres and clubs form one of the most fundamental groups in the literacy network. Because they best deal directly with the learner they can identify individual needs and can work at a personal level. There are over 175 community literacy groups in Ontario alone. Laubach Literacy of Canada supports a number of affiliated literacy councils with training and a one-to-one tutoring approach.

Frontier College is a name well known in literacy circles. Frontier was founded in 1898 to provide literacy training to workers in isolated areas, such as in mining and logging camps. When these huge camps disappeared because of changes in industry, Frontier College adapted its training programs to address literacy needs in urban areas. The organization now has 30 projects across the country using volunteer tutors in individualized sessions that are built around the learner.

"To me, a sign on the wall, before, was just to hold the wall up. I never had any idea what a sign was for. I find that a treat now to read the signs."
— "Andy", now enrolled in a literacy program and learning to read and write.

Government's Role in the Partnership

As its part in the partnership to address illiteracy, the government of Ontario is working to be the catalyst to put into place a broad strategy involving all parts of society.

In 1986, the Ontario Government Plan for Adult Basic Literacy was announced as the strategy for the government's role to increase the literacy skills of Ontario citizens. Most government ministries, offices, secretariats and agencies were encouraged to become involved.

The Ministry of Skills Development was appointed lead ministry responsible for adult basic literacy in September, 1987.

Five other ministries are working in co-operation with the Ministry of Skills Development for literacy: the Ministry of Education, the Ministry of Citizenship, the Ministry of Correctional Services, the Ministry of Colleges and Universities and the Ministry of Community and Social Services.

"It's such a feeling that you can't express unless you live it, of being able to go shopping and get things for your kids, or of knowing that if they are sick, that you can buy the right medicine, and not end up buying the wrong medicine, and giving them poison and killing your kid."
— "Carol"

The Ministry of Skills Development funds and facilitates the start up of literacy programs in three areas where they are commonly available: the classroom, the community and the workplace.

- **Ontario Community Literacy Grants** help community groups set up and run literacy programs.

- **Ontario Basic Skills** provides funding to colleges for classes in basic literacy and numeracy skills and job-entry skills.

- **Ontario Basic Skills in the Workplace** program funds businesses and unions which implement training programs in the workplace. In labour initiated programs, union members may provide training to small groups of their co-workers. These workplace programs can also be coordinated through other organizations such as community colleges. Training is usually delivered in a classroom format.

- **Ontario Skills Development Offices** help companies set up workplace programs by finding materials and identifying models of existing workplace training programs.

- The Ministry is also continuously working to raise **public awareness** to create an environment that supports and encourages the deliverers of literacy training and the learners.

- **The Ministry of Education** supports school boards to provide continuing education courses up to Grade 12 during the day and evening for adults. The Ministry also offers correspondence courses in basic literacy. In addition, some school boards support community literacy programs.

- Community colleges are supported in their literacy programs by the **Ministry of Colleges and Universities.** These institutions play an important role in literacy training because they have the flexibility to develop programs which respond to community needs.

- Another important link to the community is the **Ministry of Community and Social Services,** which works closely with social assistance recipients. The Ministry provides a vital service in directing its clients to literacy programs.

- English as a Second Language instruction, orientation, literacy and citizenship programs are offered to adult newcomers in Ontario through the **Ministry of Citizenship's** Newcomer Language Orientation Classes (NLOC).

- **The Ministry of Correctional Services** arranges with school boards and community literacy groups to deliver literacy and basic skills training to offenders.

A TIME TO ACT

"I would like not to have to hide."
— "Denny"

There is much to be done and much that can be done for people like Denny and the others who contributed their thoughts and experiences to these pages. A combination of efforts to change attitudes as well as to make literacy training readily available will allow these disadvantaged people to come out of hiding and play a meaningful role in society, contributing to the economic growth of our society.

There are many ways to become involved. Several organizations are useful resources to help establish a starting point in your literacy effort. The following is a list of these literacy organizations and coalitions.

Call the **Ministry of Skills Development Training Hotline: 1-800-387-5656** for more information.

INFORMATION SOURCES

7.1 National and Provincial Umbrella Literacy Groups

Association canadienne-francaise de l'Ontario (ACFO)
255, chemin Montreal
Vanier, Ontario K1L 6C4
(613) 749-1910

Canadian Business Task Force on Literacy
31 Jackes Avenue
Toronto, Ontario M4T 1E2
(416) 923-3591

Canadian Give the Gift of Literacy
34 Ross Street, Suite 200
Toronto, Ontario M5T 1Z9
(416) 595-9967

Frontier College
35 Jackes Avenue
Toronto, Ontario M4T 1E2
(416) 923-3591

Laubach Literacy of Canada – Ontario
21 Roslyn Road
Barrie, Ontario L4M 2X3
(705) 728-0986

Movement for Canadian Literacy
9 St. Joseph Street, Suite 304
Toronto, Ontario M4Y 1J6
(416) 925-3554

Newspaper Literacy Coalition
c/o Owen Sound Sun-Times
P.O. Box 200
Owen Sound, Ontario N4K 5P2
(519) 376-2250

Ontario Federation of Labour
15 Gervais Drive, Suite 201
Toronto, Ontario M3C 1Y8
(416) 441-2731

Ontario Literacy Coalition
9 St. Joseph Street, Suite 302
Toronto, Ontario M4Y 1J6
(416) 963-5787

Ontario Native Literacy Coalition
9 St. Joseph Street, 3rd fl.
Toronto, Ontario M4Y 1J6
(416) 537-1363

World Literacy of Canada
692 Coxwell Avenue
Toronto, Ontario M4C 3B6
(416) 465-4667

7.2 Regional Literacy Networks

Regional literacy networks have developed to provide information and referral services for learners, as well as support to literacy workers through professional development and other services. They usually involve representatives from colleges, school boards and community groups involved in literacy.

Ottawa-Carleton Coalition for Literacy
ABC Line
177 Nepean Street Suite 306
Ottawa, Ontario K2P 0B4
(613) 233-3232

Hamilton Adult Basic Education Association
55 York Blvd., 6th Floor
Hamilton, Ontario L8R 3K1
(416) 527-2166

Bruce-Grey Literacy Network
Box 505 READ
Owen Sound, Ontario N4K 5P7
(519) 376-7207

Literacy Link of Eastern Ontario Network
c/o Kingston Literacy
88 Wright Crescent
Kingston, Ontario K7L 4T9
(613) 547-2012

Literacy Alliance of North Bay
124 Main Street East
North Bay, Ontario P1B 1A8
(705) 476-2481

Literacy Northwest
c/o Dryden Adult Education Comm.
General Delivery
29 King Street
Dryden, Ontario P8N 1B4
(807) 223-8406

London Regional Network
305 Queens Avenue
London, Ontario N6B 3L7
(519) 661-5119

Metro Toronto Movement for Literacy
9 St. Joseph Street
Suite 302
Toronto, Ontario M4Y 1J6
(416) 961-4013

North Eastern Ontario Network (NEON)
150 Brousseau Avenue
Timmins, Ontario P4N 5Y4
(705) 268-8900

Regroupement des centres d'alphabetisation de l'est ontarien
114 rue Principale ouest
Hawkesbury, Ontario K6A 2P2

South West Ontario Network Unemployed Help Centre
706 Victoria Avenue
Windsor, Ontario N9A 4N2
(519) 254-2581

Sudbury Regional Literacy Network
124 Cedar Street, 3rd Fl.
Sudbury, Ontario P3E 1A7
(705) 671-2544

Waterloo Regional Literacy Coalition
P.O. Box #3
Waterloo, Ontario N2J 3Z6
(519) 742-9651

L'ALPHABÉTISATION

Base de la croissance

Ontario

Ministère de la
Formation
professionnelle

Alvin Curling
Ministre

TABLE DES MATIÈRES

1 UN MOT DU MINISTRE 2

2 INTRODUCTION 3

3 LA NOUVELLE ALPHABÉTISATION 5

4 LES RÉPERCUSSIONS PERSONNELLES ET ÉCONOMIQUES 11

4.1 UN MILIEU DE TRAVAIL EN PLEINE TRANSFORMATION 11

4.2 LE DÉFI DES EMPLOYÉS 14

4.3 LES DIMENSIONS HUMAINES 17

5 LA SOLUTION, C'EST DE S'ASSOCIER 20

5.1 COMMUNIQUER LE DÉFI: le pouvoir de la presse 21

5.2 DIVERSES RESPONSABILITÉS 23

L'industrie 23

Des exemples remarquables 25

Les syndicats 28

Renforcer les liens: le réseau communautaire 29

L'aide logistique et financière du gouvernement 31

6 IL EST TEMPS D'AGIR 34

7 ADRESSES UTILES 35

7.1 ORGANISMES D'ALPHABÉTISATION NATIONAUX ET PROVINCIAUX 35

7.2 ORGANISMES RÉGIONAUX 36

INDEX DES TABLEAUX

Quelques définitions 4

Tableau de l'âge des travailleurs ontariens 6

Le taux de l'analphabétisme 8

L'analphabétisme coûte cher à l'industrie et aux affaires 10

Au travail, combien de temps passe-t-on à lire? 12

Le monde du travail requiert des qualifications 12

Qui sont les analphabètes? 16

Tableau du taux d'analphabétisme par âge 18

Organiser un programme d'alphabétisation en milieu de travail 23

Penser plus loin 24

D'autres entreprises qui ont eu de bonnes idées 26

Le Centre de lecture et d'écriture 27

UN MOT DU MINISTRE

L'alphabétisation est l'une des bases principales de notre société. En lisant ces mots, vous utilisez le maillon fondamental de la chaîne de nos réalisations collectives. Mais, pour un trop grand nombre d'entre nous, ce maillon n'existe pas, et la lecture de cette brochure est impossible.

Les pages suivantes présentent des statistiques économiques, des cas personnels, les coûts et le facteur humain de l'analphabétisme, qui entraînent la conclusion suivante : savoir lire et écrire est essentiel. C'est la base de la croissance pour l'individu, pour l'unité familiale, pour le monde des affaires, pour notre compétitivité économique et pour notre démocratie.

Beaucoup doit être fait et, comme vous pourrez le lire, beaucoup peut *être fait. Pour résoudre le problème de l'analphabétisme, chaque participant doit jouer un rôle. Je suis confiant qu'ensemble, nous pourrons permettre à tous les Ontariens d'acquérir cette compétence fondamentale.*

Alvin Curling
Ministre de la Formation professionelle

INTRODUCTION

Savoir lire et écrire est à la base de toute instruction. C'est un droit universel et un outil économique, non pas un privilège ou un luxe.

« Notre monde est fait de lecture et d'écriture, sans ça on ne peut survivre. » Ces mots prononcés par un adulte qui vient d'apprendre à lire et à écrire pourraient tout aussi bien s'appliquer à la survie de notre société prospère et progressiste.

Quoique la situation actuelle de l'analphabétisme au Canada produise des statistiques et des prévisions alarmantes, il existe une solution à l'analphabétisme canadien, ontarien ou franco-ontarien.

Jusqu'à de récentes réformes, de nombreux Franco-Ontariens ont reçu une instruction en anglais alors qu'ils parlaient français à la maison. Ainsi, certains Franco-Ontariens parlent français mais ne l'écrivent pas, alors que leur connaissance de l'anglais écrit et parlé ne leur sert pas vraiment. Cette situation a entraîné un taux d'analphabétisme fonctionnel élevé chez ce groupe.

En comprenant comment une personne ne pouvant ni lire ni écrire peut influer sur certains facteurs de la société et sur la performance du Canada sur les marchés internationaux, on peut apprécier l'ampleur du défi que présente l'analphabétisme.

Les pages suivantes présentent les répercussions personnelles et économiques engendrées par l'analphabétisme.

Le ministère de la Formation professionnelle espère, en sensibilisant les Ontariens, qu'ils uniront leurs efforts pour améliorer le niveaux d'alphabétisation dans tous les secteurs d'activité de la société.

Remarque — Le masculin est employé pour des raisons de commodité et s'applique aux personnes de l'un et de l'autre sexe.

QUELQUES DÉFINITIONS

L'alphabétisation de base

L'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) définit **l'alphabétisation de base** comme étant *«la capacité à lire et à écrire un exposé simple et bref en rapport avec sa vie quotidienne»*, soit l'équivalent d'une 5e année scolaire.

L'alphabétisation fonctionnelle

L'Unesco définit **l'alphabétisation fonctionnelle** comme étant *«la capacité à exercer, de façon efficace, toutes les activités pour lesquelles l'alphabétisation est nécessaire dans l'intérêt du bon fonctionnement de son groupe ou de sa communauté; pouvoir lire, écrire et compter en vue de son propre développement personnel et de celui de sa communauté»*, soit l'équivalent d'une 9e année scolaire.

Cependant, l'étude Southam sur l'alphabétisation base l'alphabétisation fonctionnelle sur la compétence, et non pas sur les années de scolarisation. Cette étude la définit comme étant *«la possibilité d'utiliser l'information écrite afin d'être utile à la société, d'atteindre ses objectifs et d'accroître ses connaissances et son potentiel»*.

Cette brochure traite de cette *nouvelle alphabétisation*.

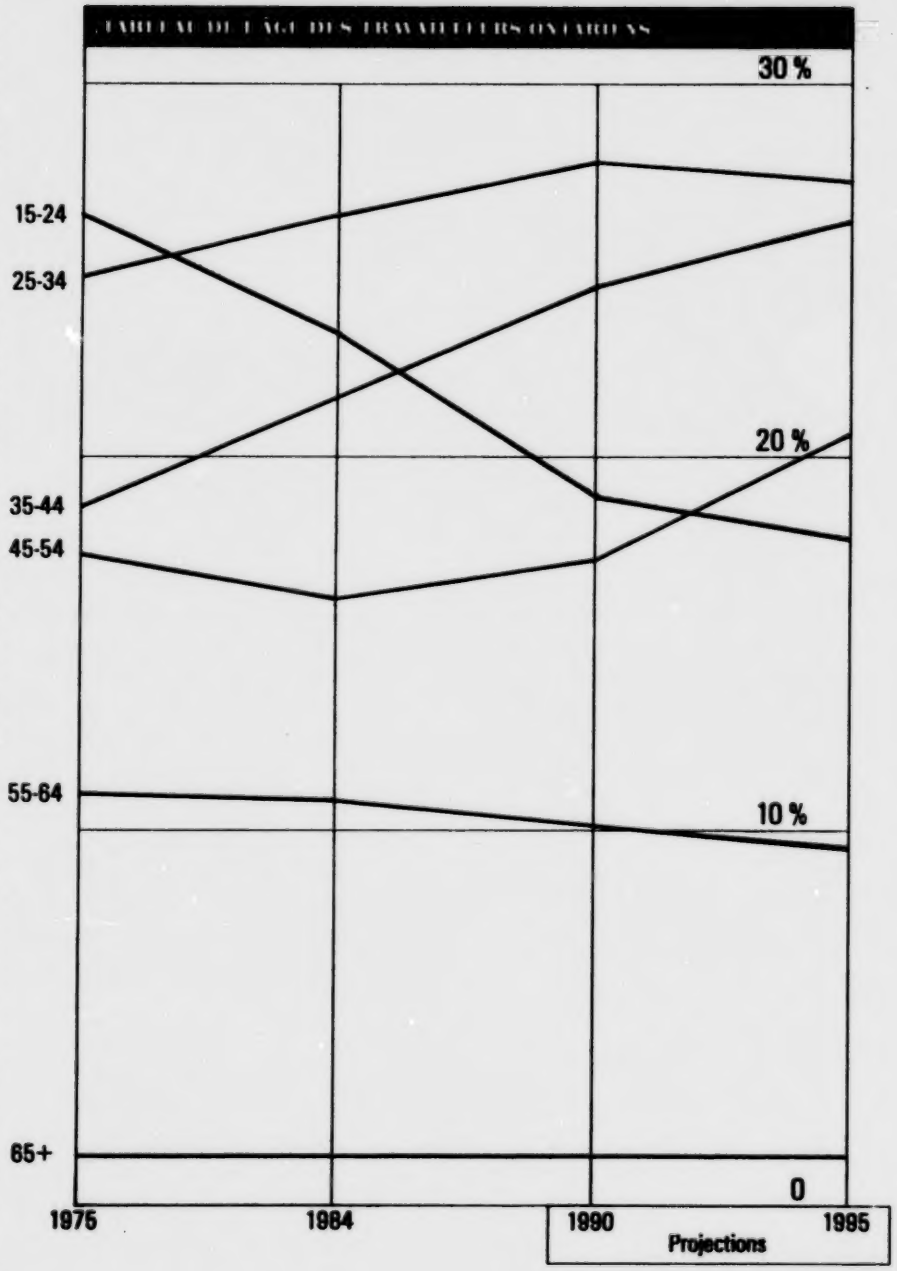
3. LA NOUVELLE ALPHABÉTISATION

Une importante usine de pâte à papier et de pâte au sulfate a lancé un programme de modernisation visant à lui assurer une meilleure place sur le marché mondial. Le plan prévoyait l'implantation de nouvelles technologies, l'installation de nouvelles machines et le recyclage de tout le personnel. La plupart des employés travaillaient pour l'entreprise depuis plusieurs années, certains même depuis 40 ans, et plusieurs d'entre eux possédaient des capacités limitées en lecture et en écriture, ce qui a entraîné des difficultés d'adaptation aux nouveaux systèmes. Près d'un tiers des employés ont préféré quitter leur emploi. De plus, un accident a causé 200 000 dollars de dommages à la nouvelle machinerie parce qu'un employé n'avait pas pu lire le manuel d'utilisation.

Parce que les nouvelles technologies requièrent des connaissances en lecture et en écriture de plus en plus poussées, la « nouvelle alphabétisation » ne veut plus simplement dire « savoir lire et écrire », mais aussi « savoir répondre aux besoins en lecture, en écriture et en calcul exigés par les nouvelles technologies ». Certaines personnes peuvent lire et écrire, mais sont considérées analphabètes parce qu'elles n'ont pas les compétences nécessaires pour répondre aux exigences de leur métier.

La société, tout comme le milieu de travail, change constamment, et chaque personne doit, pour se tenir au fait, relever un défi permanent. Le monde de l'industrie et des affaires doit se rendre compte que de nombreux travailleurs ont besoin de développer des compétences de base ainsi que des compétences sans cesse plus sophistiquées, comme la compréhension et la capacité de communiquer que, dans de nombreux cas, le système scolaire ne leur a pas enseignées. Leur difficulté à s'adapter aux nouvelles technologies cause des pertes de millions de dollars, dues à un manque d'efficacité et de productivité, et à une augmentation des accidents.

« Pour une personne, savoir lire et écrire peut faire la différence entre le chômage ou le travail, l'isolation ou la participation, la frustration ou la réalisation de soi. Pour notre pays, cela représente la possibilité de faire concurrence sur les marchés internationaux avec un pouvoir ouvrier instruit et bien formé, plutôt que de perdre du terrain devant des concurrents plus avancés. »
David Peterson, premier ministre de l'Ontario


30 %
15-24
25-34
20 %
35-44
45-54
55-64
10 %
65+
0
1975
1984
1990
1995
Projections

Dans notre société axée sur l'information et la technologie, il est nécessaire de redéfinir l'alphabétisation.

L'alphabétisation fonctionnelle est le terme utilisé pour identifier la nouvelle alphabétisation, qui préoccupe le plus la société canadienne aujourd'hui.

On évalue les capacités de lecture et d'écriture d'une personne et on les compare aux exigences de son emploi ou de sa situation sociale.

En appliquant ce critère, il est plus facile d'identifier les personnes dont les compétences sont insuffisantes pour bien remplir leurs fonctions.

Le Canada ne peut pas profiter pleinement de son potentiel industriel et commercial si le niveau d'instruction et d'alphabétisation de ses travailleurs ne se rapproche pas davantage de celui de ses concurrents. Par exemple, 95 pour 100 des travailleurs japonais possèdent l'équivalent d'une deuxième année dans un collège américain. De plus, selon l'étude Southam sur l'alphabétisation, la Suède, qui fait concurrence au Canada dans plusieurs industries, jouit d'un niveau d'alphabétisation de 92 pour 100, comparativement à 83 pour 100 au Canada.

Le besoin de parfaire les connaissances des travailleurs n'est pas seulement dû à la concurrence, mais aussi aux changements démographiques. En effet, parce que le nombre des jeunes travailleurs diminuera de 25 pour 100 au cours des 10 prochaines années, on ne pourra plus simplement engager de jeunes employés bien formés lorsque le personnel déjà sur place ne possédera plus les qualifications nécessaires pour répondre aux besoins des nouvelles technologies. Parce qu'il n'y aura pas assez de nouvelles recrues, le personnel existant sera obligé de parfaire sa formation.

Une municipalité a acheté deux nouvelles souffleuses à neige. Le responsable habituel de l'équipement de déneigement a essayé les nouvelles souffleuses, entraînant plus de 60 000 dollars de dégâts. Il ne pouvait pas lire le manuel d'instruction.

LE TAUX DE L'ANALPHABÉTISME

En Ontario :

- 31,2 pour 100 de la population francophone de 25 à 64 ans sont des analphabètes fonctionnels†
  (De récentes études ont même avancé le taux de 40 pour 100.)

- 8 pour 100 des adultes ontariens sont des analphabètes complets*

- 16 pour 100 des adultes ontariens sont des analphabètes fonctionnels*

Au Canada :

- 17,4 % de la population adulte canadienne sont des analphabètes fonctionnels**

- près de 17 pour 100 des travailleurs canadiens sont des analphabètes fonctionnels*

- une étude réalisée dans l'industrie des pièces automobiles montre que 30 pour 100 des entreprises rapportent l'insuffisance des compétences de leurs employés en lecture et en écriture, alors que 40 pour 100 d'entre elles déclarent une insuffisance de leurs compétences en calcul.

† *Les francophones tels qu'ils sont*, ACFO, 1986. Tiré du recensement de 1981.

* Selon l'étude Southam sur l'alphabétisation.

** UNESCO

L'analphabétisme engendre aussi des inégalités sociales. Selon M. Larry Mikulecky, professeur à l'Université d'Indiana aux États-Unis, nous aurons au sein de notre société une économie du tiers monde, tant que nous aurons une population dont les connaissances de base suffisent seulement à maintenir une économie de subsistance.

Les gens jouissant d'une qualité de vie élevée ont le choix d'aider les analphabètes à participer à l'économie d'un pays industrialisé, ou de les laisser mener une existence du tiers monde, juste à côté d'eux.

Y a-t-il, autour de nous, des gens qui ne peuvent pas lire? Les statistiques sur le sujet nous démontrent jusqu'à quel point l'analphabétisme nous touche — dans notre milieu de travail et dans notre vie de tous les jours.

Il est important que les entreprises assurent l'éducation permanente des travailleurs, afin que ceux-ci puissent participer pleinement à une société en constante évolution.

«Je conduisais un camion de livraison. Je ne pouvais pas lire le nom des rues, mais je me débrouillais. La rue Bay... bien je savais que ça commençait par un B... Wellington avec un W, et ainsi de suite. Souvent aussi, je demandais aux gens, en faisant comme si j'étais nouveau en ville. Un jour, j'ai pris l'autoroute Queen Elizabeth vers l'ouest, mais j'aurais dû aller vers l'est. Je me suis retrouvé à Hamilton avec une livraison de courrier de première classe. Je l'ai livré au bureau de poste — il y a aussi une rue Bay à Hamilton — mais quand je suis revenu, ils m'ont dit que je l'avais livré à la mauvaise adresse. J'avais jusqu'à minuit seulement pour relivrer le courrier dans la bonne ville!»

Denis, un Torontois de 40 ans, s'est inscrit à un cours d'alphabétisation de base. Avant son inscription, il ne pouvait ni lire, ni écrire. Son témoignage, comme beaucoup d'autres de ce genre, illustre la dimension humaine de la situation.

L'ANALPHABÉTISME COÛTE CHER À L'INDUSTRIE ET AUX AFFAIRES

- **4,15 milliards de dollars par année** — Ce coût direct de l'analphabétisme représente l'argent défrayé par les entreprises canadiennes, dont :
  2,5 milliards de dollars par année défrayés pour les pertes de productivité;
  1,6 milliard de dollars défrayés pour le coût approximatif des accidents industriels causés par l'analphabétisme;
  0,5 milliard de dollars alloués directement à la formation.

- **10,7 milliards de dollars par année** — Ce coût approximatif représente les pertes de rendement causées par l'analphabétisme à la société canadienne, dont :
  8,8 milliards de dollars défrayés pour les pertes de salaires;
  1,6 milliard de dollars défrayés pour les accidents du travail (mentionnés aussi dans les coûts aux entreprises);
  0,17 milliard de dollars en dépenses dues au chômage;
  0,08 milliard de dollars en dépenses encourues par le système pénitentiaire fédéral;
  0,03 milliard de dollars défrayés par le gouvernement fédéral pour l'éducation des adultes.

L'analphabétisme épuise les fonds industriels

- Perte de productivité
  « On estime que la baisse de la productivité due à l'analphabétisme peut entraîner une perte allant jusqu'à un milliard de dollars pour les entreprises canadiennes. »

- Produits de qualité médiocre et inégale
  « L'analphabétisme peut causer la fabrication de produits de qualité inégale ou inférieure, un surplus de déchets de fabrication ainsi que des dommages à la machinerie. »

- Besoin de supervision excessif

- Impossibilité de parfaire ses connaissances ou d'accéder à un poste supérieur
  « Des employés qui ne peuvent pas lire vont même jusqu'à refuser une promotion qui nécessiterait de posséder le code de la lecture. »

- Absentéisme et dépression
  « L'analphabète a peu de motivation et de confiance en soi. Il fait face à une tension et à un effort constants, et ce stress supplémentaire se reflète au travail, dans son attitude et son moral. »

Extraits tirés du rapport du Canadian Business Task Force on Literacy, intitulé *The Cost of Illiteracy to Business in Canada*, publié au mois d'octobre 1987.

4. LES RÉPERCUSSIONS PERSONNELLES ET ÉCONOMIQUES

4.1 UN MILIEU DE TRAVAIL EN PLEINE TRANSFORMATION

« C'est au travail qu'on rejoint le mieux les analphabètes, et il serait dans l'intérêt des entreprises d'organiser, sur place, des programmes d'alphabétisation. Chaque dollar investi dans l'enseignement de la lecture et de l'écriture en rapporte cinq en productivité. »
Peter Calamai, Southam News
Co-auteur de Broken Words, *une brochure basée sur l'étude Southam sur l'alphabétisation.*

Partout, les entreprises se modernisent, renouvellent leur machinerie et utilisent de nouvelles technologies pour accroître leur productivité. Cependant, un personnel mal formé ralentira leur progrès.

Les employés qui peuvent difficilement lire et écrire se montrent nerveux et frustrés face aux changements au travail. Les nouvelles technologies mettent leur emploi en péril, ils s'absentent souvent de leur travail, quittent souvent leur emploi, hésitent à accepter une promotion, et peuvent souvent être à l'origine d'accidents causant des blessures corporelles et des dommages matériels.

Par suite de l'automatisation du contrôle des stocks et de l'entreposage, de la fabrication assistée par ordinateur, du traitement de texte et de la comptabilité informatisée, les emplois non spécialisés sont en baisse, augmentant ainsi les salaires des employés qualifiés. La General Motors prévoit, entre autres, que dans vingt ans, elle aura autant d'employés spécialisés que d'ouvriers de chaîne de montage.

Un hôpital a installé un système informatisé pour son personnel du service de diététique. Peu après, les administrateurs de l'hôpital ont découvert que les employés ne pouvaient pas lire les imprimés informatisés indiquant le menu des patients. Les préposés au service de diététique devinaient plus ou moins les instructions concernant les menus selon la grandeur et la position des mots sur une page.

AU TRAVAIL, COMBIEN DE TEMPS PASSE-T-ON À LIRE?

- La plupart des emplois requièrent environ deux heures de lecture par jour, à un niveau équivalent à une 10e ou une 12e année.
- Les cols bleus passent environ 97 minutes par jour à lire des formulaires, des directives, des bons de commande ou des imprimés.
- Les employés de bureaux et de vente au détail lisent environ trois heures par jour.
- La plupart des travailleurs lisent plus que les étudiants.
- Seulement 2 pour 100 des emplois étudiés par M. Larry Mikulecky ne requièrent aucune lecture.

Données provenant d'une étude de M. Larry Mikulecky, professeur à l'Université d'Indiana.

LE MONDE DU TRAVAIL REQUIERT DES QUALIFICATIONS

- Communication écrite
- Logique et analyse
- Sciences élémentaires
- Mathématiques
- Compréhension du milieu économique et culturel
- Aptitude à résoudre des problèmes
- Esprit d'entreprise

Tiré du rapport du Jury consultatif sur les congés de perfectionnement.

Dans de nombreuses industries, la décentralisation du contrôle de la production a entraîné une réorganisation au niveau des ateliers. Les ouvriers travaillent en groupes semi-autonomes, sous la direction de superviseurs choisis parmi eux. Ils doivent surveiller leur propre travail, lire leurs instructions, analyser des problèmes, entrer des données et se servir de guides de l'usager. Ils doivent aussi expliquer certains problèmes à leurs collègues et analyser une situation avant d'aboutir à une solution.

Suite au progrès de la technologie, les besoins en alphabétisation d'une personne changeront plusieurs fois au cours de sa vie active. Des études prévoient aussi qu'une personne pourrait occuper jusqu'à sept différents postes au cours de sa carrière. De plus en plus, les travailleurs doivent posséder des qualifications variées.

L'avenir de l'analphabète fonctionnel est aussi incertain que celui de l'entreprise qui ne s'assure pas une main-d'œuvre qualifiée.

Il est crucial de pouvoir apprendre sur place. Lorsque la langue et la matière des manuels et des programmes de formation dépassent le niveau de compréhension du travailleur moyen, on perd de l'argent dans des programmes de formation coûteux qui les dépassent.

Une industrie canadienne a décidé d'installer un système automatisé afin d'améliorer son service d'entretien. Les employés de ce service, dont plusieurs travaillaient depuis longtemps pour la compagnie, ont dû suivre un cours pour se familiariser avec le système. Le cours était donné au niveau collégial. Des tests préliminaires ont indiqué que plus de la moitié des travailleurs concernés n'avaient pas fait leur 8e année. Comme le cours nécessitait un langage spécialisé, les participants ont dû, tout d'abord, suivre un programme d'un an visant à améliorer leurs connaissances de base avant de pouvoir suivre le cours technique nécessaire.

Ceux qui ne possèdent pas les connaissances de base nécessaires et qui n'ont pas la possibilité de les développer seront démunis face aux nouveaux emplois de l'avenir. Ils augmenteront le fardeau de l'assurance-chômage et du bien-être social et ne pourront pas se prévaloir de leur droit au travail.

« Les emplois administratifs, techniques et des services nécessiteront un plus grand nombre de travailleurs à l'avenir. Les analphabètes se trouveront ainsi écartés d'un grand nombre d'emplois. »
The Canadian Business Task Force on Literacy

4.2 LE DÉFI DES EMPLOYÉS

« L'un des administrateurs d'une importante société de marketing, gagnant un salaire de 60 000 dollars par année, ne pouvait pas écrire ses propres présentations et rapports et devait avoir recours aux services de rédacteurs-pigistes pour le faire, dépensant ainsi inutilement des milliers de dollars par an. »

Des études indiquent que les travailleurs dont les connaissances de base sont insuffisantes se trouvent à tous les échelons d'activité, et non pas seulement dans des métiers non spécialisés.

L'étude Southam sur l'alphabétisation indique que moins de 2 pour 100 des adultes analphabètes suivent des cours d'alphabétisation et que moins de 10 pour 100 accepteraient d'en suivre.

Le manque de connaissances en lecture et en écriture crée des tensions particulières dans le milieu du travail. Entre autres, certains cadres, qui ne possèdent pas suffisamment bien le code de la lecture et de l'écriture pour apprendre les nouvelles technologies, constituent un groupe auquel il faut porter une attention particulière. En général, ils ne veulent pas qu'on découvre leur problème et ils utilisent d'innombrables trouvailles pour le cacher.

De plus, les faibles connaissances de certains employés en lecture et en écriture leur font refuser des promotions. Ils se sentent incapables de pouvoir acquérir les nouvelles compétences qui ouvriraient la porte à une promotion. Pour ces personnes, une promotion risquerait de révéler leur problème. Elles finissent par passer leur vie active sans espoir d'avancement.

Certains ouvriers qui ne savent pas lire ou écrire ne peuvent pas se perfectionner pour accéder à des postes plus élevés et refusent même l'avancement qu'on leur offre, parce qu'ils ne veulent pas qu'on découvre leurs faiblesses.

« Ils (les analphabètes bénéficiaires du bien-être social) ne travaillent pas parce qu'ils en ont assez de se faire traiter d'imbéciles au travail. Mais ils disent que s'ils pouvaient lire, ils rendraient l'argent au gouvernement et retrouveraient leur fierté. »
Denis

Par contre, d'autres analphabètes se rendent bien compte de leur besoin d'apprendre à lire et à écrire, mais ils n'ont pas le temps de suivre des cours.

Il est difficile pour des adultes, particulièrement pour ceux qui travaillent et gagnent de petits salaires, de tout mettre de côté et d'aller étudier. De nombreuses personnes sont intimidées par les formalités d'inscription et les formulaires à remplir.

Une mère de deux enfants qui ne peut ni lire ni écrire travaille dans un abattoir de poulets. Une partie de son travail, qui lui cause d'ailleurs beaucoup de soucis, consiste à étiqueter les morceaux de poulet qu'elle emballe — cuisses, ailes, etc. Elle a demandé à quelqu'un de lui montrer les quelques mots qu'elle doit lire, et les a mémorisés. Elle se débrouille, mais est terrifiée à l'idée que son patron pourrait découvrir qu'elle ne peut pas lire et la renvoie. Bien qu'elle veuille apprendre à lire, elle n'a pas le temps de suivre des cours. Elle se lève déjà à cinq heures du matin pour conduire ses enfants chez la gardienne.

QUI SONT LES ANALPHABÈTES?

- 15 pour 100 des Ontariens entre 18 et 34 ans*
- 35 pour 100 des Ontariens de plus de 35 ans*
- Parmi les analphabètes, 53,5 pour 100 sont des hommes et 46,5 sont des femmes, soit 300 000 hommes de plus que de femmes*
- 38 pour 100 des Franco-Ontariens de plus de 30 ans ont moins d'une 9e année scolaire, comparativement à 36,7 pour 100 des Franco-Ontariennes†
- 60 pour 100 des adultes analphabètes Ontariens possèdent une certaine éducation secondaire et 5 pour 100 d'entre eux disent posséder une éducation universitaire*
- 1/3 sont diplômés d'écoles secondaires, et 1/8 sont diplômés d'universités au Canada
- Le ministère de l'Éducation de l'Ontario estime que le pourcentage de décrocheurs du palier secondaire aux niveaux public et privé s'élève à 32 pour 100
- Les collèges communautaires déclarent que 15 pour 100 de leurs étudiants sont analphabètes
- 78 pour 100 des analphabètes canadiens sont nés au Canada*
- 63 pour 100 des analphabètes ontariens sont nés en Ontario*
- 86 pour 100 des adultes analphabètes fonctionnels ont occupé un emploi au cours de la dernière année
- Les revenus personnels des adultes alphabétisés sont de 44 pour 100 plus élevés que ceux des analphabètes*

* Données provenant du l'étude Southam sur l'alphabétisation.
† Statistique Canada, recensement 1981.

4.3 LES DIMENSIONS HUMAINES

« Les Canadiens peu instruits se heurtent à de nombreux obstacles face à leur participation économique et sociale. Leur but est de passer inaperçus et, jusqu'à maintenant, ils ont bien réussi. »
Rapport du jury consultatif sur les congés de perfectionnement, 1984

Les adultes qui ont le plus besoin d'apprendre à lire et à écrire sont complexés et se cachent parce qu'ils ne veulent pas attirer l'attention sur leur situation.

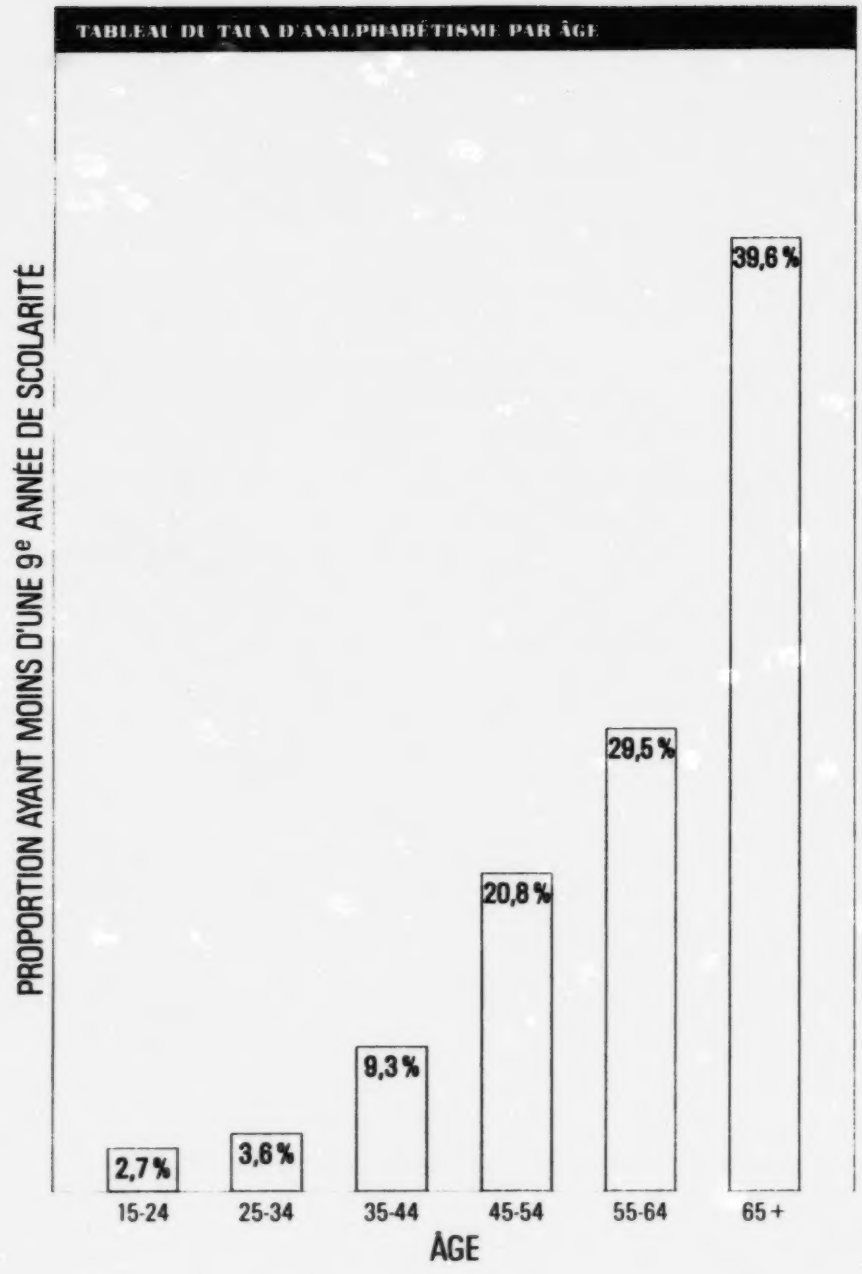
Nombre d'entre eux n'ont pas confiance en eux et se sentent isolés. Les formateurs expliquent que certains des apprenants pensent appartenir à une classe inférieure à celle pouvant lire et écrire.

D'autres, à force d'entendre dire qu'ils étaient idiots, ont fini par le croire. Une jeune autochtone qui a passé toute sa scolarité en classes spécialisées s'est entendu dire qu'elle était une menace pour la société.

Il est difficile pour ces personnes de se fixer des objectifs et d'entrevoir une amélioration de leur sort. Elles supposent que la vie ne leur réserve rien de mieux.

« En troisième année, je ne réussissais pas à lire et à écrire. J'ai pensé que j'avais un problème physique et je suis donc allé à l'hôpital. Là, un médecin m'a dit : « Vous n'en saurez jamais plus, vous n'apprendrez jamais à lire ou à écrire. » Toute ma vie, j'ai senti que le mot idiot était gravé sur mon front. Même en prenant l'autobus, je ne pouvais pas lire le nom des rues. Je ne savais jamais si je descendais au bon arrêt. Je me sentais seul. C'était vraiment l'enfer. »
Denis

TABLEAU DU TAUX D'ANALPHABÉTISME PAR ÂGE



Selon une étude réalisée en 1984 par l'Association canadienne pour l'éducation des adultes, les enfants de parents analphabètes le sont souvent eux-mêmes. Le rapport note que le niveau d'instruction des parents influence les habitudes d'étude des enfants à l'école. Les sept-huitièmes des personnes possédant jusqu'à 8 années de scolarisation ont des parents dont l'instruction ne dépasse pas la 8e année. Un enfant sur 3 dont les parents ont jusqu'à 8 ans de scolarité, n'ira pas plus loin que la 8e année.

Certaines conditions sociales sont liées à un taux élevé d'analphabétisme. Par exemple, l'une des plus fortes concentrations d'analphabètes au Canada se trouve au niveau du système correctionnel. En effet, en 1978, 78,2 pour 100 des prisonniers avaient moins d'une 10e année d'instruction.

L'analphabétisme est aussi très répandu chez les bénéficiaires du bien-être social et de l'assurance-chômage. Ils sont souvent isolés du monde du travail et, plus ils le restent, plus ce milieu leur devient étranger et intimidant, particulièrement là où il y a progrès technologique. Pour eux, le monde du travail semble présenter des exigences qui vont au-delà de leurs possibilités.

Les mères chefs de famille recevant l'aide sociale sont particulièrement isolées parce qu'elles sont contraintes à rester à la maison pour s'occuper des enfants. Il leur est souvent difficile de chercher du travail ou de trouver des moyens d'améliorer leurs connaissances. Elles ont besoin de services spéciaux pouvant les aider à surmonter les obstacles physiques et psychologiques qui les empêchent d'apprendre à lire et à écrire.

D'autres groupes ont de la difficulté à s'instruire en suivant les structures traditionnelles. Ils ont besoin de programmes d'aide spéciaux qui leur permettront d'apprendre à lire, à écrire et à compter. Les autochtones et les personnes ayant un handicap sont parmi ces groupes.

« Ma petite fille a 8 ans maintenant et elle est en 3e année. Parfois, elle me fait peur parce qu'en la regardant, j'ai l'impression qu'elle va suivre ma voie. Mais j'espère que non. Elle a de la difficulté à lire, elle aussi. Je comprends sa frustration et sa peine, alors le soir souvent on s'asseoit ensemble, et on lit. »
Carole est inscrite à un programme d'alphabétisation et apprend à lire et à écrire.

LA SOLUTION, C'EST DE S'ASSOCIER

« Apprendre à lire et à écrire m'a redonné du courage. On dirait que ça m'a donné la force de dire "maintenant je sais ce que je veux et je peux l'avoir". Je sais que je peux maintenant réaliser mes rêves. »
Carole

Les gens ayant le plus besoin d'alphabétisation sont isolés, cachés. Ils ne sont pas organisés en groupes de pression, ont peu d'influence politique parce qu'ils votent rarement, et ils ne peuvent pas, non plus, faire connaître leurs opinions et leurs besoins en répondant à des questionnaires ou des enquêtes. Seuls leur employeur, leurs voisins immédiats, leurs amis et leur famille peuvent reconnaître leurs besoins et les encourager.

De nombreux employeurs ne voient pas l'ampleur du problème. L'étude Southam a trouvé que la plupart d'entre eux ne considèrent pas l'analphabétisme comme un problème important. Ils sont d'avis que le gouvernement devrait s'occuper de la formation des analphabètes.

La difficulté de toucher le grand nombre d'adultes qui ont besoin d'une formation de base est une tâche trop gigantesque pour qu'un seul organisme institutionnel ou gouvernemental puisse s'en acquitter. Nous tous dans la société — le monde des affaires, l'industrie, les syndicats, les institutions d'enseignement, les groupes communautaires et le gouvernement — devons nous associer et faire face à notre responsabilité.

Le recyclage des employés doit être un engagement sérieux de la part d'un employeur. L'expérience démontre en effet qu'il faut 100 heures d'études intensives pour que le niveau réel d'alphabétisation d'une personne augmente d'une année scolaire.

Un jeune préposé au courrier d'une entreprise privée s'est vu sur le point d'être congédié vu son faible rendement, qui ne semblait pas s'améliorer. Le courrier n'était ni trié, ni livré correctement. Il a donc demandé de l'aide et, après six mois de cours d'alphabétisation, a reçu une promotion et une augmentation de salaire. Son employeur a noté un changement radical dans son attitude au travail. Il a regagné confiance en lui.

5.1 Communiquer le défi : le pouvoir de la presse

Les médias sont un véhicule puissant qui, tous les jours, relatent l'expérience humaine. C'est aussi grâce aux journaux, à la radio et à la télévision que la plupart d'entre nous connaissons ce que peut être l'expérience des analphabètes.

Des pages du *Droit* à Ottawa jusqu'aux émissions de *la chaîne française de TVOntario*, les médias ontariens nous parlent des problèmes de l'analphabétisme en termes souvent émouvants.

La Southam Inc., l'une des chaînes de journaux les plus importantes du pays, a commandé la première étude sur l'analphabétisme basée, non pas sur le niveau de scolarité, mais sur des tests de compétence. L'étude, réalisée en septembre 1987, a inspiré des centaines d'articles qui ont enfin mis des visages sur les statistiques publiées auparavant.

Peter Calamai, de Southam News, auteur de plusieurs articles sur le sujet et instigateur de l'étude, s'inquiète cependant de l'attention passagère des médias à ce sujet :

« Il est difficile d'obtenir un engagement à long terme de la part des médias sur quelque sujet que ce soit. Souvent, leur intérêt diminue au moment même où celui du public augmente. »

L'enjeu économique des journaux et du monde de l'édition est particulièrement important. Les lecteurs adultes sont, après tout, le pivot de l'industrie. Les rédacteurs et éditeurs engagés auprès de l'alphabétisation font de cette industrie l'une des forces les plus influentes pour soulever le problème, donnant espoir et inspirant une action communautaire.

Les médias électroniques abordent la question de l'analphabétisme d'une autre façon. La télévision, qui a souvent été accusée de contribuer à l'analphabétisme, peut également jouer un rôle de catalyseur dans ce domaine.

L'émission *Apostrophes* et la série *Carte blanche*, diffusées par TVOntario, incitent à la lecture et stimulent la vente des livres. De plus, Bill Roberts, vice-président principal de L'Association canadienne des radiodiffuseurs, suggère, dans son article « TV and Illiteracy » (*Broadcaster*, août 1988), que les radiodiffuseurs se rallient, dans leur région respective, aux conseils scolaires, aux bibliothèques, aux programmes d'alphabétisation et aux organismes syndicaux et religieux afin de contribuer activement à résoudre le problème.

Bill Roberts explique également que des associations radiophoniques, telles que l'Agence de télévision éducative au Canada et L'Association canadienne des radiodiffuseurs, pourraient devenir des centrales d'idées générées par la participation des radiodiffuseurs auprès des groupes d'alphabétisation ainsi que des conseillers en matière de messages d'intérêt public.

Le rôle principal des médias consiste avant tout à garder le sujet de l'analphabétisme dans l'actualité, et à continuer de nous présenter les visages et de nous faire entendre les voix de ceux qu'on est porté à oublier.

5.2 Diverses responsabilités : l'industrie

«Je crois que le monde des affaires est non pas hostile, mais indifférent à l'ensemble du mouvement d'alphabétisation. L'année dernière, j'ai écrit aux présidents-directeurs généraux d'une centaine d'entreprises importantes, leur demandant s'ils avaient identifié des problèmes d'alphabétisation parmi leurs employés et ce qu'ils entendaient faire pour remédier à la situation. J'ai reçu dix-sept réponses. Seize d'entre elles étaient des lettres circulaires provenant de leurs services de contribution aux œuvres de charité. Une seule constituait une réponse valable.»
Paul Jones, président
Canadian Business Task Force on Literacy

ORGANISER UN PROGRAMME D'ALPHABÉTISATION EN MILIEU DE TRAVAIL

1. **Évaluer les besoins** en parlant aux représentants des syndicats, des employés et de l'administration. Il faut penser aussi aux changements prévus dans l'entreprise au cours des prochaines années et aux nouveaux besoins d'alphabétisation qu'ils pourraient engendrer.

2. **Définir, en termes généraux, les résultats voulus** à la suite d'un cours d'alphabétisation. Devrait-il s'agir d'un cours bref en vocabulaire, ou d'un cours d'écriture plus complet? Mettra-t-on l'accent sur la compréhension, sur les mathématiques ou sur les sciences élémentaires?

3. **Planifier le côté pratique** en collaboration avec le syndicat, la direction ou les associations d'employés. Déterminer l'heure, l'endroit et la durée des cours.

4. **Choisir un formateur** au sein de l'entreprise ou à l'extérieur, et déterminer ensemble les objectifs et le contenu du cours.

5. **Inscrire les employés** en utilisant beaucoup de tact. On suggère de présenter le cours comme une occasion de profiter d'une éducation continue et de préparer son avancement professionnel.

6. **Évaluer le programme** en faisant un suivi régulier pour s'assurer que tout se déroule comme prévu et, au besoin, pour résoudre les problèmes. Cette procédure aidera la planification des programmes à venir.

Le ministère de la Formation professionnelle et le Secrétariat d'État ont subventionné le Collège George Brown afin qu'il offre un cours pour les formateurs. Le Ministère devrait pouvoir vous aider à identifier des formateurs qualifiés dans votre région.

PENSER PLUS LOIN

- S'assurer que l'ensemble des communications internes, des directives sécuritaires et du matériel d'orientation destinés aux employés, en plus des documents de marketing, soient écrits de façon simple et claire. Des experts-conseils peuvent déterminer si les documents que vous créez peuvent être compris par les gens à qui vous les adressez.

- Financer l'élaboration de documents d'alphabétisation dont le sujet est lié à votre domaine d'activité. Vous aurez ainsi une documentation qui reflète vraiment les activités du milieu de travail. Les formateurs pourront aussi utiliser ce matériel sur les lieux de travail, dans la communauté, dans les écoles secondaires et pour les programmes de pré-apprentissage.

- Aider financièrement les groupes d'alphabétisation, ou leur fournir des services comme l'affranchissement et la préparation ou l'impression de documents de formation destinés aux formateurs ou aux apprenants.

- Montrer un esprit d'ouverture à la collaboration entre syndicats et patronats sur les questions d'alphabétisation.

- Adhérer à des organisations qui s'occupent de programmes d'alphabétisation et encourager les cadres à faire partie du conseil d'administration d'une organisation s'intéressant à l'alphabétisation.

- Inclure des articles sur l'alphabétisation dans les communications internes et les envois aux clients.

Des exemples remarquables

Voici quelques exemples d'entreprises innovatrices participant à l'alphabétisation. Beaucoup d'autres initiatives semblables sont nécessaires.

La **Canadian Business Task Force on Literacy** est un exemple notoire d'un organisme dont la contribution envers l'alphabétisation est importante. Cet organisme est constitué de cadres supérieurs qui se préoccupent de faire connaître les répercussions de l'analphabétisme au secteur des affaires. Ce groupe a financé une étude visant à déterminer le coût de faibles compétences en lecture et en écriture sur la société. Le rapport de cette étude a fait l'effet d'une bombe dans le monde des affaires.

La **General Motors** a créé un précédent en s'engageant à dispenser des programmes d'alphabétisation pour ses employés. De plus, cette compagnie donne un exemple admirable de collaboration entre syndicat et patronat pour aider le travailleur.

À l'automne 1987, la General Motors et le Syndicat canadien des travailleurs de l'automobile ont fait preuve d'une compréhension remarquable face aux besoins futurs du milieu de travail en s'engageant, conjointement, à offrir à chaque employé GM une chance égale face aux emplois hautement spécialisés. Afin de réaliser leur objectif, les deux partis ont assuré que des cours d'alphabétisation et de recyclage seraient disponibles pour tous les employés et, à cette fin, GM dépensera 250 millions de dollars au cours des 5 prochaines années.

Les employés de GM peuvent maintenant terminer leurs études secondaires en participant à des programmes de formation en usine, et être admissibles aux cours de formation aux nouvelles techniques. Ils ont aussi accès aux cours d'alphabétisation de base en milieu de travail.

La General Motors continue à se renseigner sur les programmes offerts par le gouvernement et conçus pour le monde du travail. À partir de ses recherches, la compagnie créera un programme d'alphabétisation et de recyclage applicable à toutes les usines GM. Elle espère aussi mettre au point un programme modèle pouvant servir à d'autres entreprises.

Un travailleur d'âge mûr possédant d'excellentes qualités de leader, de l'entregent et possédant parfaitement son métier a reçu une promotion. Son chef d'atelier s'est ensuite rendu compte qu'il ne pouvait pas lire les feuilles d'instructions de travail. Il l'a donc encouragé à suivre une formation en alphabétisation. Il peut maintenant lire les feuilles de travail et écrire. Il peut également, pour la première fois, avec confiance, aider ses enfants à faire leurs devoirs.

D'AUTRES ENTREPRISES ONT EU DE BONNES IDÉES

Un autre membre de l'industrie automobile, un important fabricant de pièces détachées, pensait licencier certains de ses employés non qualifiés. Il a toutefois préféré organiser un programme de formation offrant une éducation permanente à ses employés de tous les niveaux. Les classes volantes ont été installées sur place. Le programme comprend une variété de sujets, et les travailleurs de divers services en profitent pour améliorer leurs connaissances.

Des membres de l'industrie du livre se sont regroupés pour promouvoir l'alphabétisation. Selon le Canadian Business Task Force on Literacy, la campagne *Canadian Give the Gift of Literacy* offre le meilleur exemple de collaboration au sein du secteur des affaires dans le but de sensibiliser ses propres membres et le grand public aux besoins en alphabétisation.

La **Canadian Give the Gift of Literacy Foundation** organise des campagnes de souscription dans l'industrie du livre. Elle accorde des subventions à des groupes d'alphabétisation tant nationaux que communautaires. En 1986, 5 entreprises liées à l'édition et 37 éditeurs ont recueilli des fonds pour les subventions. Coles the Book People a apporté les fonds pour le lancement du programme, et 18 éditeurs ont fait don d'un certain pourcentage de leurs ventes. Auteurs, pigistes et libraires ont aussi offert une portion de leurs honoraires ou de leurs ventes.

Harlequin Books a imprimé des annonces « Give the Gift of Literacy » sur le dos de tous ses livres. Cette compagnie a aussi apporté des fonds et des fournitures de bureau à la Canadian Give the Gift of Literacy Foundation, et fait circuler des articles internes traitant de l'analphabétisme.

Abitibi-Price, l'importante compagnie de pâte et papier a, elle aussi, joué un rôle majeur face à l'analphabétisme. En effet, depuis 1947, elle finance des groupes d'alphabétisation et parraine des ouvriers-formateurs. Elle partage maintenant les objectifs de la Canadian Business Task Force on Literacy, à savoir sensibiliser le monde des affaires sur les répercussions financières de l'analphabétisme. Elle s'est également engagée à subventionner l'organisation pendant 3 ans.

LE CENTRE DE LECTURE ET D'ÉCRITURE

Le Centre de lecture et d'écriture, à Ottawa, est un exemple remarquable d'association du milieu des affaires. Fondé récemment, ce centre d'alphabétisation est situé en plein quartier commercial, dans un ancien magasin. Il comprend la participation d'entreprises et de marchands locaux, de deux niveaux gouvernementaux et des établissements d'enseignement.

En tant que partenaires et fondateurs, Apple Canada, l'Apple Education Foundation, l'Université Carleton, le Conseil scolaire d'Ottawa, l'Ottawa-Carleton Learning Enhancement Foundation, le ministère de la Formation professionnelle et le Secrétariat d'État octroient des fonds, et fournissent le personnel et l'équipement nécessaires au bon fonctionnement du premier centre de lecture et d'écriture de ce genre au Canada.

Le Centre a recours à l'informatique pour enseigner la lecture, l'écriture et le calcul aux adultes. Il sert aussi de centre de recherche où les spécialistes peuvent tester l'utilisation de l'informatique dans l'éducation des adultes et évaluer et créer des logiciels.

Les associés du Centre de lecture et d'écriture sont :

Apple Canada
Apple Education Foundation
Autoskill Inc.
L'Université Carleton
Computer Connection
MECC (Software) Inc.
Microsoft Canada
Le Conseil scolaire d'Ottawa
Le Regroupement d'Ottawa-Carleton pour l'alphabétisation
Ottawa-Carleton Learning Enhancement Foundation
Le ministère de la Formation professionnelle
Le ministère de l'Éducation de l'Ontario
Rideau Street Merchants Association
Robinson Ogilvy Ltd.
Le Secrétariat d'État
The Ottawa Citizen
UNISYS

Les syndicats

«Le mouvement syndical peut jouer un rôle important dans l'amélioration des possibilités de formation permanente des travailleurs au Canada.»
Rassemblement canadien pour l'alphabétisation, printemps 1988

Les travailleurs analphabètes sont généralement très sensibles à leur problème et craignent qu'il n'entraîne la perte de leur emploi. Ils sont donc plus réceptifs à l'idée de perfectionner leurs connaissances en groupe.

Étant donné que les syndicats se préoccupent des besoins et des droits des travailleurs, de nombreuses organisations syndicales ontariennes ont, depuis plusieurs années, mis sur pied des programmes d'alphabétisation. Des organismes tels que le Labour Council of Metro Toronto, la Fédération du travail de l'Ontario et le Hamilton and District Labour Council fournissent le contenu des cours et les formateurs, alors que les employeurs fournissent les installations et paient les employés pendant leur formation.

Les syndicats de nombreuses industries ont encouragé les entreprises à fournir des cours de perfectionnement sur les lieux de travail. Par exemple, une importante compagnie de fabrication de fibres de verre a éprouvé de la difficulté lorsqu'elle a dû faire passer certains employés de la chaîne de montage à des postes de contrôle de la qualité. Bien que ces employés pouvaient juger de la qualité et de l'épaisseur du verre, ils avaient de la difficulté à faire les calculs démontrant les variations de la production. Le syndicat a donc suggéré un cours de base en calcul. Les employés promus et ceux espérant l'être ont ainsi acquis les connaissances nécessaires.

Lorsqu'un hôpital a confié son linge à une compagnie de blanchissage privée, de nombreux employés ont perdu leur emploi. Parce qu'ils ne savaient ni lire ni écrire, ils ne pouvaient suivre les cours de recyclage nécessaires à l'obtention d'autres postes. Comme cette organisation entreprenait une réorganisation majeure, de nombreux travailleurs ont subi des déplacements de ce genre. Le syndicat a alors décidé de lancer un programme de formation de base et, avec la coopération de l'administration de l'hôpital, il a mis sur pied des cours dont l'horaire tenait compte des heures de travail.

Dans une usine ontarienne importante, on a mis en vigueur un programme de perfectionnement destiné aux soudeurs, qui leur permettrait de recevoir une importante augmentation de salaire. En prenant connaissance du sommaire du cours, le président du syndicat s'est rendu compte qu'il aurait fallu deux années d'université pour réussir. Certains des soudeurs avaient des problèmes de lecture. On a donc décidé d'organiser un cours de formation de base lié au domaine de la soudure. Ceux qui ont suivi ce cours sont arrivés en tête du programme de perfectionnement en soudure.

Renforcer les liens du réseau communautaire

Les organismes s'occupant d'alphabétisation à l'échelle nationale, provinciale et locale constituent un important réseau d'échange d'information et de matériel didactique.

L'Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO) s'occupe de la diffusion de la langue et de la culture françaises en Ontario, particulièrement dans le domaine de l'éducation. Elle répond aux besoins éducatifs et culturels spécifiques des Franco-Ontariens.

Depuis sa fondation en 1910, son action s'est fait d'abord sentir sur le plan scolaire. Au cours des années 1970, elle a orienté son action vers le développement et l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne. Enfin, depuis que l'Assemblée législative a adopté, en 1986, la *Loi sur les services en français*, l'ACFO fournit un encadrement et des ressources qui facilitent la coordination, la concertation et la collaboration non seulement entre l'ACFO et la communauté, mais aussi entre cette association et le gouvernement.

Ses 23 bureaux locaux, situés dans l'ensemble de la province, ont lancé des programmes d'alphabétisation communautaire prisés et mettent en place un réseau provincial visant à échanger information et matériel didactique.

La Coalition de l'alphabétisation de l'Ontario (CAO) est la plus importante entité d'alphabétisation anglophone dans la province. Son principal mandat est de rassembler les programmes d'alphabétisation de l'Ontario. Elle distribue aussi des renseignements sur les récents progrès de l'alphabétisation, surtout dans son bulletin d'information, et coordonne les données concernant les ressources humaines et matérielles. La CAO contribue à sensibiliser le grand public aux besoins en alphabétisation et représente les besoins des alphabétiseurs auprès du gouvernement, des médias et du public.

La CAO aide aussi les groupes à organiser des programmes de formation. Les entreprises désirant participer à de tels programmes peuvent communiquer avec la CAO, qui pourra les conseiller.

Le **Collège Frontier** est un nom bien connu des groupes d'alphabétisation. À sa fondation en 1898, il offrait des programmes d'alphabétisation aux ouvriers isolés travaillant dans les mines et les camps de bûcherons. Cependant, lorsque ces camps ont fermé à la suite des changements industriels, le Collège Frontier a dû adapter ses programmes aux besoins en alphabétisation des citadins. L'organisation compte maintenant 30 programmes au Canada, animés par des formateurs bénévoles anglophones offrant des sessions individualisées, répondant aux besoins de l'apprenant.

Ontario Native Coalition (Coalition de l'alphabétisation des autochtones de l'Ontario) est une organisation semblable à la CAO, composée des coordonnateurs des 27 programmes d'alphabétisation autochtones de la province. Ses membres échangent des renseignements et des ressources spécifiques aux programmes autochtones. Étant donné qu'on a récemment remis aux autochtones le contrôle de leur propre éducation, il est particulièrement important qu'ils créent des programmes d'alphabétisation basés sur leur propre culture. La coalition sert de lien entre les programmes et s'intéresse à la création de réseaux semblables dans d'autres provinces.

Le **Rassemblement canadien pour l'alphabétisation (RCA)** est l'organisation nationale des alphabétiseurs, les gens qui élaborent et appliquent les programmes d'alphabétisation. C'est un organisme de développement qui échange du matériel didactique et des renseignements, particulièrement par le truchement de son journal *Literacy/Alphabétisation*.

Le conseil d'administration du RCA a élu des représentants provenant de presque toutes les provinces et presque tous les territoires du Canada. Ce conseil a pour but de lier et d'appuyer les réseaux provinciaux existants, et d'encourager la création de réseaux provinciaux là où ils n'existent pas encore.

La plupart des grandes villes de l'Ontario possèdent une organisation ou une coalition d'alphabétisation qui étend le réseau d'alphabétisation jusqu'au niveau municipal. Par exemple, le **Metro Toronto Movement for Literacy (MTML)** est le réseau régional de Toronto, qui relie les alphabétiseurs des conseils scolaires et des bibliothèques, des groupes communautaires et des organismes bénévoles. Le MTML fournit des renseignements et facilite les échanges de documentation grâce à son bulletin et à ses ateliers. Il agit aussi à titre de conseiller en élaboration de programmes de formation.

Les groupes paroissiaux, les bibliothèques, les centres de jeunes et les organismes bénévoles constituent d'autres chaînons importants du réseau d'alphabétisation. Parce qu'ils sont en contact direct avec l'apprenant, ils peuvent identifier ses besoins et travailler d'une façon plus personnelle. Il y a plus de 175 **groupes d'alphabétisation communautaires** en Ontario, dont 20 francophones.

« Avant, je pensais qu'une affiche sur le mur, ça servait de décoration. Maintenant, j'aime ça lire, les affiches. »
André, inscrit à un programme d'alphabétisation

L'aide logistique et financière du gouvernement

Le gouvernement de l'Ontario désire être le catalyseur d'une stratégie globale visant à coordonner les initiatives de l'ensemble de la société.

En 1986, le gouvernement de l'Ontario annonçait le Plan gouvernemental d'alphabétisation de base pour adultes. Ce plan définissait son rôle dans l'accroissement de l'alphabétisation des citoyens de l'Ontario. Il encourageait aussi la participation de la plupart des ministères, bureaux, agences et secrétariats gouvernementaux.

En septembre 1987, le ministère de la Formation professionnelle a été nommé responsable des programmes d'alphabétisation de base pour adultes.

Cinq autres ministères partagent la responsabilité de l'alphabétisation en Ontario : le ministère de l'Éducation, le ministrère des Affaires civiques, le ministère des Services correctionnels, le ministère des Collèges et Universités et le ministère des Services sociaux et communautaires.

« C'est quelque chose qu'on ne peut pas comprendre à moins de l'avoir vécu. Aller au magasin et acheter exactement ce que tu veux. Et… si ton enfant est malade, aller à la pharmacie et acheter le bon médicament, sans avoir peur que ce soit du poison. »
Carole, inscrite à un programme d'alphabétisation

Le **ministère de la Formation professionnelle** finance et facilite l'établissement de programmes d'alphabétisation dans les salles de classe, les communautés et les lieux de travail.

- Le **Programme de subventions pour l'alphabétisation communautaire en Ontario** aide les groupes communautaires à mettre sur pied et à diriger des programmes d'alphabétisation.

- Le programme **Formation de base de l'Ontario** subventionne les collèges qui fournissent des cours d'alphabétisation de base, de calcul et d'aide à l'emploi.

- Le programme **Formation de base en milieu de travail** subventionne les entreprises et les syndicats qui établissent des programmes de formation en milieu de travail. Dans les programmes mis sur pied par les syndicats, des syndiqués-formateurs aident de petits groupes de collègues. Ces programmes en milieu de travail peuvent aussi être coordonnés par d'autres organismes tels que les collèges communautaires.

- Les **bureaux de consultation en formation professionnelle** aident les compagnies à établir leurs programmes de formation en milieu de travail, en trouvant le matériel didactique et des plans de formation déjà existants.

- Le Ministère s'attache également à **sensibiliser le public** aux besoins en alphabétisation afin de créer un climat favorisant et encourageant tant les formateurs que les apprenants.

Le **ministère de l'Éducation** aide les conseils scolaires à offrir des cours d'éducation permanente jusqu'à la 12e année, le jour ou le soir. Le Ministère offre aussi des cours par correspondance en formation de base.

- Les collèges communautaires reçoivent l'aide du **ministère des Collèges et Universités**, afin de financer leurs programmes d'alphabétisation. Ces institutions jouent un rôle important dans ce domaine, parce qu'elles ont la flexibilité d'élaborer des programmes qui répondent aux besoins de la communauté.

Le **ministère des Services sociaux et communautaires** est aussi en contact étroit avec la communauté et travaille en collaboration avec les bénéficiaires du bien-être social. Ce ministère fournit un service important en guidant ses clients vers des programmes d'alphabétisation.

- Les nouveaux Ontariens adultes ont accès aux Cours de langue et d'orientation aux nouveaux Ontariens (CLONO), offerts par le **ministère des Affaires civiques**.

Le **ministère des Services correctionnels** organise, en collaboration avec les conseils scolaires et les groupes d'alphabétisation communautaires, des cours d'alphabétisation pour les contrevenants.

IL EST TEMPS D'AGIR

«J'en ai assez de me cacher.»
Denis

Il y a beaucoup à faire pour aider les gens qui, comme Denis, nous ont confié leurs inquiétudes et leurs frustrations.

«Il nous faut apprendre le langage de l'analphabète. Il nous faut également l'apprivoiser, lui redonner la fierté de ce qu'il est : un être riche de son expérience de vie, de son oralité toute pleine de nos traditions, de nos chansons, de notre histoire et de nos contes.»
Micheline St-Cyr, Alpha-Toronto

Il est possible de renverser la situation de l'analphabétisme en Ontario en changeant d'attitude et en fournissant l'effort nécessaire pour que la formation de base des adultes soit largement dispensée. Ainsi, les analphabètes pourront jouer le rôle qui doit être le leur dans notre société et contribuer à sa croissance économique.

Participez à l'alphabétisation de l'Ontario francophone. De nombreux organismes pourront vous aider à lancer un programme d'alphabétisation. Ces organismes sont mentionnés dans la liste suivante.

Pour tout renseignement supplémentaire, appelez **Renseignements Formation**, au **1-800-387-5656**.

ADRESSES UTILES

7.1 Organismes d'alphabétisation nationaux et provinciaux

Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO)
255, chemin Montréal
Vanier (Ontario) K1L 6C4
(613) 749-1910

Canadian Business Task Force on Literacy
31, avenue Jackes
Toronto (Ontario) M4T 1E2
(416) 923-3591

Canadian Give the Gift of Literacy
34, rue Ross, bureau 200
Toronto (Ontario) M5T 1Z9
(416) 595-9967

Collège Frontier
35, avenue Jackes
Toronto (Ontario) M4T 1E2
(416) 923-3591

Laubach Literacy Canada-Ontario
21, chemin Roslyn
Barrie (Ontario) L4M 2X3
(705) 728-0986

Rassemblement canadien pour l'alphabétisation
9, rue St. Joseph, bureau 304
Toronto (Ontario) M4Y 1J6
(416) 925-3554

Newspaper Literacy Coalition
a/s Owen Sound Sun-Times
C.P. 200
Owen Sound (Ontario) N4K 5P2
(519) 376-2250

Fédération du travail de l'Ontario
15, promenade Gervais, bureau 201
Toronto (Ontario) M3C 1Y8
(416) 441-2731

La Coalition de l'alphabétisation de l'Ontario
9, rue St. Joseph, bureau 302
Toronto (Ontario) M4Y 1J6
(416) 963-5787

Ontario Native Literacy Coalition
9, rue St. Joseph, 3e étage
Toronto (Ontario) M4Y 1J6
(416) 537-1363

World Literacy of Canada
692, avenue Coxwell
Toronto (Ontario) M4C 3B6
(416) 465-4667

7.2 Organismes régionaux

Des réseaux régionaux d'alphabétisation ont été mis sur pied afin d'offrir des services d'information et d'orientation aux apprenants et d'appuyer les alphabétiseurs par l'entremise de services de perfectionnement, entre autres. Ces réseaux regroupent généralement des représentants des collèges, des conseils scolaires et des groupes communautaires qui travaillent en alphabétisation.

Bruce-Grey Literacy Network
C.P. 505 READ
Owen Sound (Ontario) N4K 5P7
(519) 376-7207

Hamilton Adult Basic Education Association
55, boulevard York, 6e étage
Hamilton (Ontario) L8R 3K1
(416) 527-2166

Literacy Alliance of North Bay
124, rue Main est
North Bay (Ontario) P1B 1A8
(705) 476-2481

Literacy Link of Eastern Ontario Network
a/s Kingston Literacy
88, rue Wright
Kingston (Ontario) K7L 4T9
(613) 547-2012

Literacy Northwest
a/s Dryden Adult Education Committee
Poste restante
29, rue King
Dryden (Ontario) P8N 1B4
(807) 223-8406

London Regional Network
305, avenue Queens
London (Ontario) N6B 3L7
(519) 661-5119

Metro Toronto Movement for Literacy
9, rue St. Joseph, bureau 302
Toronto (Ontario) M4Y 1J6
(416) 961-4013

North Eastern Ontario Network (NEON)
150, avenue Brousseau
Timmins (Ontario) P4N 5Y4
(705) 268-8900

Regroupement des centres d'alphabétisation de l'est ontarien
114, rue Principale ouest
Hawkesbury (Ontario) K6A 2P2

Regroupement d'Ottawa-Carleton pour l'alphabétisation L'ABC
177, rue Nepean, bureau 306
Ottawa (Ontario) K2P 0B4
(613) 233-3232

South West Ontario Network
Centre d'aide aux chômeurs
706, avenue Victoria
Windsor (Ontario) N9A 4N2
(519) 254-2581

Sudbury Regional Literacy Network
124, rue Cedar, 3e étage
Sudbury (Ontario) P3E 1A7
(705) 671-2544

Waterloo Regional Literacy Coalition
C.P. 3
Waterloo (Ontario) N2J 3Z6
(519) 742-9651